



**Serving
Communities
Since 1991**



**Derman makes a
difference!**

30 Years!

**Providing vital services
to the Kurdish, Turkish
and Turkish Cypriot
Communities**

English Part

Mission and Vision.....	4
Chair's Report.....	5
Chief Executive Officer's Report	6
Service Reports	
Mental Health Services.....	7-14
Bi-Lingual Health Advocacy Service.....	15-19
Welfare Rights Advice Service.....	20-24

Türkçe Bölüm

Görevimiz ve Amacımız.....	25
Yönetim Kurulu Başkanından	26
Genel Müdürün Raporu.....	27
Servis Raporları	
Ruh Sağlığı Servisleri.....	28-33
Sağlık Danışmanlığı Servisi.....	34-38
Sosyal Haklar Danışmanlığı Servisi.....	39-42
Accounts 2020-21.....	43-44
Funders 2020-21.....	45
Management Committee and Staff List.....	46
Yönetim Kurulu Üyeleri ve Derman Çalışanlar.....	46

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 wellbeing 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.



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.

Part in English

CHAIR'S REPORT



Another year, and Covid-19 is still around. As Derman staff and service users, we have continued to face the challenges of the pandemic, subsequent lockdowns, and the inevitable consequences of further social isolation. For example, the impact on mental and physical health, the inability to seek medical assistance through usual means, the changing communication methods are just a few of these issues.

Throughout these challenging times, the Trustees of Derman have shown their commitment to continuing the provision of high-quality services and support for the Kurdish, Turkish and Turkish Cypriot communities.

Despite the challenges we faced with Covid-19 in the last financial year, we have rapidly developed new ways of delivering services safely. Derman is dedicated to continuing to provide culturally appropriate and holistic services to Kurdish, Turkish and Turkish Cypriot communities in these difficult times using telephone and online platforms as well as face to face interactions. As Derman we are doing our best to get back to pre-covid provision of services whilst continuing to offer online and telephone counselling as an alternative to our normal face to face work.

The Covid-19 pandemic seems to be here to stay and has brought with it new challenges, to add to the already difficult environment due to the strictness of safety measures which has made big differences to our lives. In the coming year, Derman intends to further develop and consolidate its range of services focusing on the following areas:

- We will continue to offer our core services such as bilingual health advocacy, counselling, mental health support and advice whilst also seeking to strengthen our position as a preferred provider within the mainstream health and social care services.
- We will seek opportunities to spread existing services out of Hackney to respond to the growing demand in North London due to the Covid-19 pandemic.
- We will continue to work in partnership with statutory and other voluntary organisations.

I would like to thank our staff who have continued to provide much needed services throughout these difficult conditions. I would also like to thank our funders who have supported us and made it possible to continue providing our core services as well as developing new ones. We are grateful for our donation from Ian McVeigh which has helped Derman in achieving our common goals.

Nurullah Turan, Chair

CHIEF EXECUTIVE OFFICER'S REPORT



This year, like everyone, we faced unanticipated challenges. We responded very well to the unexpected change in circumstances in which we all found ourselves with the coronavirus hit. We are very proud to say that we rapidly adapted our services. We have been resilient and devoted to the needs of our service users in the lockdown period. We have continued to deliver health advocacy, counselling, mental health support, welfare advice services and group activities using telephone and online platforms.

We are now working hard to safely return to providing face to face services and to ensure that our service users are supported as effectively as possible.

We are pleased to say that Derman has helped **2,338** people and concluded **8,088** contacts/ sessions in 2020-21 in these difficult times.

We responded to our aims by delivering the following three main services to Kurdish, Turkish and Turkish Cypriot communities: **The Bilingual Health Advocacy, the Welfare Advice, and the**

Mental Health Service –Derman’s Mental Health Service includes four projects: Improving Access to Psychological Therapies (IAPT), City & Hackney Mental Health Wellbeing Network, Gambling Counselling and Family Intervention project.

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

To respond to the ongoing demands of the Turkish and Kurdish speaking communities;

We were successful in getting funding from Hackney giving Coronavirus Response Fund in partnership with Day-Mer to respond to the priority needs of the Turkish, Kurdish, Turkish Cypriot and Eastern European Turkish people directly impacted by the current public health crisis.

Strengthening our partnership work to meet our vision;

- Derman became a delivery partner for The Advocacy Project in Hackney to provide non-statutory advocacy service. We supported vulnerable adults who are unable to speak up for themselves.
- Derman became a part of Mental health transformation programme based multi-disciplinary neighbourhood team to support people with mental health issues to link to their communities, developing a personalised programme of health and wellbeing activities through the community connectors. The programme is funded by East London NHS Foundation Trust and managed by the City and Hackney Mind.

We also invested in our IT system by upgrading and moving to Office 365 and a cloud-based IT infrastructure. This transformation was a key priority as we had to start working from home as a result of Covid-19 to provide the services remotely.

Personal Note:

I am retiring after 25 years of work at Derman to start a new chapter in my life where I can take Derman, my memories and each of you with me in my heart. It was an honour for me serving for Derman and its exceptional team for 25 years. We, all together, have achieved some incredible things and succeeded in many ways. I am very proud of the excellent work Derman has carried out during the last 30 years as a preferred provider. I am very confident that Derman will continue to sustain and expand the core services in line with its mission and vision in this challenging environment.

Nursel Taş, Chief Executive Officer

SERVICE REPORTS

All our services work holistically and collaboratively to deal with the different issues of our communities face. We provide **Bi-Lingual Health Advocacy, Counselling, Mental Health Recovery and Support and Welfare Rights Advice Service** for individuals and families of the Kurdish, Turkish and Turkish Cypriot communities.

Despite the challenges and difficulties of the Covid-19 pandemic, we worked hard and put the necessary measures in place quickly and effectively. We continued offering our services to our service users to help and support them to overcome the terrible impacts of this pandemic.

During 2020-21 financial year, despite all the difficulties, **2,338 individuals** benefited from DERMAN services. Our staff made **8,088 contacts / provided support sessions** for those people.

30 years! 1991-2021
Derman makes a difference to people's lives through its services!

Most of the feedback/comments we receive from our clients, through completed service users' feedback, client satisfaction forms, consultation meetings, case works results as well as statutory agencies' decision letters following successful case works, show that through all the services we provide; we make a positive difference to our service users' life physically, socially, emotionally, financially, and mentally.



MENTAL HEALTH SERVICES

Derman Mental Health Services strives to meet the mental health needs of Kurdish, Turkish, Turkish Cypriot and Turkish speaking East European and Asian ethnic Turkic communities in Hackney. Currently we provide the service in two languages: Turkish and English. The service works to eliminate stigma and discrimination for people with mental health issues, helps them to develop skills to deal better with their difficulties, informs and supports them to access appropriate mental health services, empowers them to participate in the community they live in and seeks opportunities to work in partnership with other organisations.

The Covid 19 pandemic, which was recognised in the UK early last year, pushed us to find a new and efficient ways of reaching our communities. Without any interruption, all our staff continued working very hard by committing themselves to provide support for our communities' more than before.

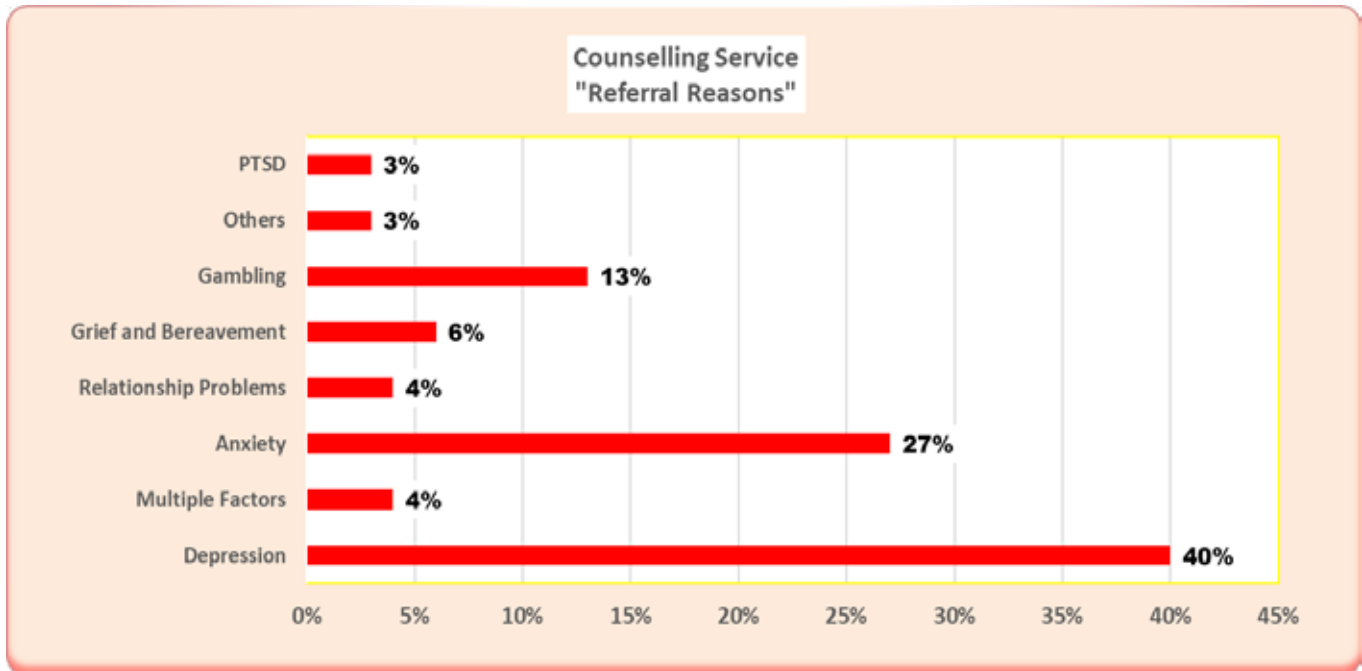
During the pandemic, telephone and video counselling have become the main consultation mediums. Whenever the lockdowns ended, and restrictions eased, we were able to offer face to face therapy to those who cannot reach in other ways. Our counsellors and mental health support staff almost seamlessly were able to continue working from home by tirelessly and quickly adapting their way of working. We quickly transitioned working through Cloud based remote computer system, therefore all staff could access to files from their homes. We have maintained the confidentiality within GDPR principles which is one of the main principals of mental health work.

Service User, Turkish, Female-58: "I have been feeling hopeless and isolated. I thought there is no one could help me. Derman helped me during my hard times and made me feel that I was not alone. Now, I feel strong and glad that I had access to Derman services."

After an initial drop in referrals in the first few months of pandemic the referrals coming from GPs and self-referrals steadily increased and reached almost to the same amount of clients in September 2020 registered on our database. Even though main referral reason "**Depression**" continued to be the main presenting issue "**Anxiety**" and "**Bereavement**" percentage steadily increased. The number of clients with "**Anxiety**" and "**Bereavement**" have doubled in 2020-21 due to Covid-19.

One of the few positive outcomes of the lockdowns was that we were able to work more efficiently with some presenting issues such as childhood trauma. Another positive to take forward was being able to offer our services remotely helped Derman to become UK wide partner organisation with Gamcare to provide gambling addiction counselling for all Turkish speaking people resident in all parts of the UK.

Between April 2020 and March 2021, our Mental Health Service supported 471 people for Counselling and Mental Health Recovery Support. We provided 4,127 hrs of face to face, telephone and zoom sessions through individual, group counselling and group activities for those clients.



"Depression" continued to be the main presenting issue with 40%; "Anxiety" and "Bereavement" percentage steadily increased. The number of clients referrals with "Anxiety" and "Bereavement" have doubled during 2020-21 due to Covid-19 comparing the figures with a year earlier.

Service User, Kurdish, Female-39: "To be able to see your faces, even online, made me feel Derman support us despite difficult times. Derman showed her care for us. I will never forget this. Deman's values are owning our problems like her problems and treating everybody with same care."

Derman has been providing counselling and mental health recovery support services through five main projects:

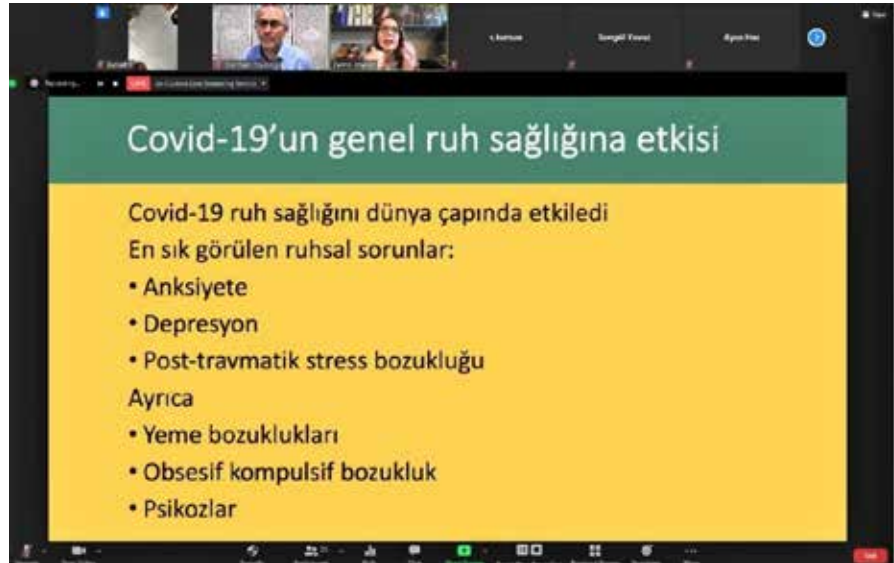
- **City and Hackney Well Being Network**
- **Improving Access to Psychological Therapies (IAPT)**
- **Gamcare for Gambling Addiction**
- **Family Intervention Project**
- **Community Connectors Project**

Well Being Network Project

Derman has been part of City and Hackney Wellbeing Network (Funded by London Borough of Hackney) since 2015. The Network offers one to one counselling and a range of group activities which aimed to improve emotional wellbeing, re-validate their skills to recover, live independently, and to manage their mental and physical well-being. Because of the success of the WBN project, which Derman played huge role in this success, the project has been extended until the end March 2023.

Group Activities

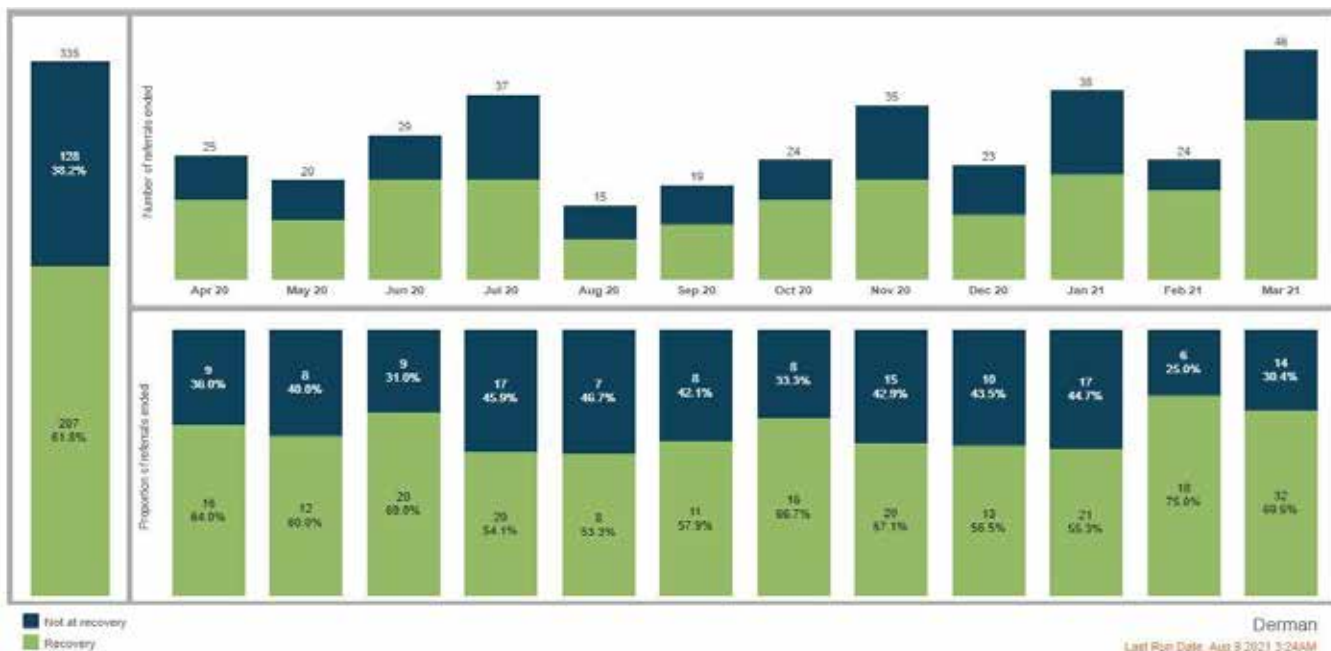
One of the biggest impact of the pandemic on our mental health service was Group works. Throughout Derman's mental health service history our clients were able to meet at Derman office or at other venues to attend the group works at different capacities, from Handcrafts group to Depression Self-help group. Even though we were able to provide same number of hours in individual counselling, the clients who attended to our groups were unfortunately much lower than previous years. Despite challenges we organized our first live video group in July 2020. We showed some of our clients how to use the technology to access to our group works. We believe by using our good communication skills with our clients we



partially narrowed the “digital divide” and increased the number of people using video call facility through their phones, tablets and computers. Alongside with some online groups, we had organized two online Covid and Vaccination information workshops. Despite challenges we offered the following video call group activities during 2020-21: anxiety management, relapse prevention and behavioural activation groups. Also during the lockdown easing period in the Summer of 2020 we organised walk & talk group.

Improving Access to Psychological Therapies (IAPT)

We are into our fifth year as a voluntary service provider for IAPT to report directly to NHS Digital. Our counsellors and mental health workers completed their trainings to get additional qualifications, such as Inter Personal Therapy (IPT), Counselling for Depression (CFD), Psychological Well-being Practitioners to be able to provide different choices for mental health difficulties.



Derman's IAPT service clients' recovery rate was 61.8%. This shows that we exceeded our target recovery rate of 50%. Derman's recovery rate, once again, was higher than the national IAPT average for 2020-21 financial year.

Service User, Kurdish, Female-40: "Attending counselling sessions at Derman helped me clarify and make sense of my issues and develop the skills for communicating my thoughts without feelings of fear or anger. I would like to thank Derman for providing such valuable and unique opportunity to explore my issues in a non-judgemental environment."

Gamcare (Gambling Counselling)

Derman is the only organisation in the UK, providing specific counselling service for gamblers to Turkish speaking communities who have been directly hit by gambling epidemic. **By increasing our remote work capacity, we are able to provide UK wide national gambling addiction counselling for our communities.** Gamcare has been supporting our Derman to provide this service since 2010 and increased its funding last year.

Family Intervention Project

Family intervention project reached its second year with a considerable success. This project involves working with the whole family to provide a tailored response to a family's specific needs and circumstances. Derman started providing this project from January 2020 in partnership with Minik Kardes and IMECE, and funded by Big Lottery for the Turkish, Kurdish and Turkish Cypriot clients from Hackney and Islington. The collaboration between the three organisations have been proved to be a success. Based on this success, all three organisations are working on the possibility to carry this project into Haringey and other neighbouring boroughs.

Community Connector Project

In the autumn of 2019 ELFT was successful in securing funding from NHS England (NHSE) for community mental health transformation. It is one of 12 national pilot sites. City and Hackney, Newham and Tower Hamlets are all part of the ELFT pilot. The aim of the transformation is to develop a model of support for people with serious mental illness (SMI) that recognises complexity and social determinants over and above diagnosis, and supports them through a blended team of voluntary sector, mental health and primary care staff to connect better into a range of activities in their neighbourhoods. The new teams are organised around City & Hackney Primary care networks (PCNs) / Neighbourhoods, and will provide wrap around support for people with varying levels of need. These teams will develop a rich understanding of population mental health need, and work with individuals, families, and communities to develop capacity for self-management, and provide local treatment and support for individuals when they need it.

Service User, Female-40: "If I did not have counselling and attend Body & Mind sessions, I would attempt suicide until I kill myself. Derman's support helped me to be aware of my needs, and to search what I want from life. I learnt skills to regulate my feelings. I know that Derman supports me and I want to continue receiving support from Derman."

Service User, Kurdish, Female-43: "Having counselling from Derman and being able to talk about my problems have helped me psychologically feel better."

Case Study 1: Ms OB, Female-48

Presenting issues:

Ms OB was referred to our services by her GP for anxiety. Although Ms OB experienced these feelings very often, since her childhood, she was able to cope with them until the Coronavirus restrictions were imposed. Ms OB was feeling unwell to the extent that she took time off work, and started receiving help from various health professionals. When we started our sessions, Ms OB had a mixture of feelings including helplessness, hopelessness, sadness, fear and shame.

Process of Therapy:

Throughout the counselling sessions, a trust relationship was built up between the therapist and Ms OB; at first Ms OB shared her immediate feelings. As the work progressed, she was able to re-visit the most difficult and scary experiences she had in her childhood. By the end of the therapy, Ms OB overcome her fears and was able to trust others. Ms OB also was able to return to work.

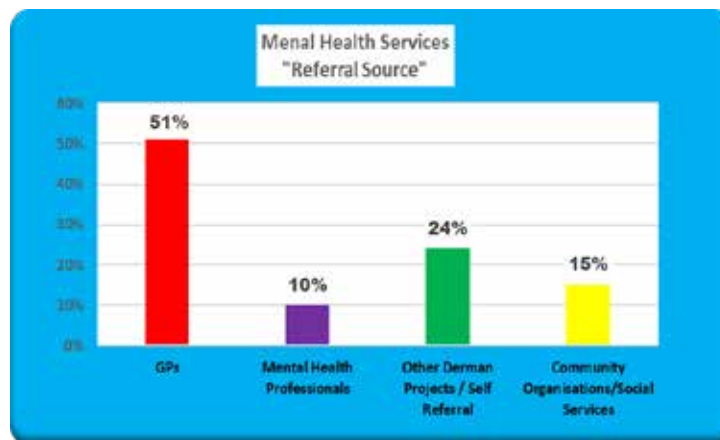
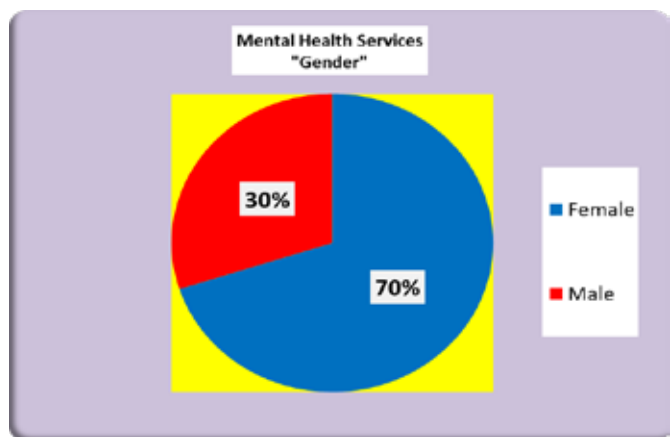
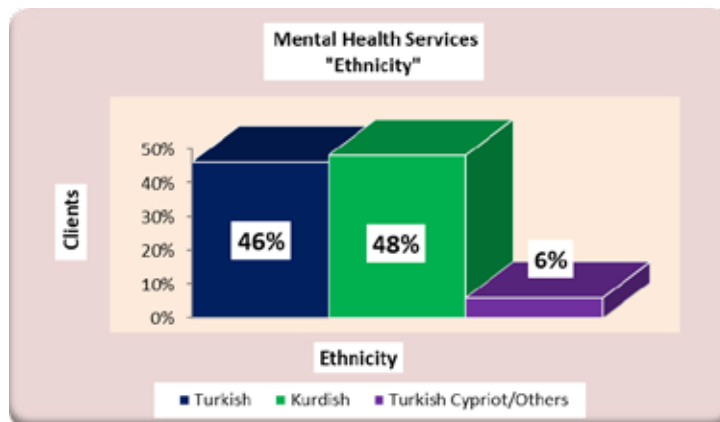
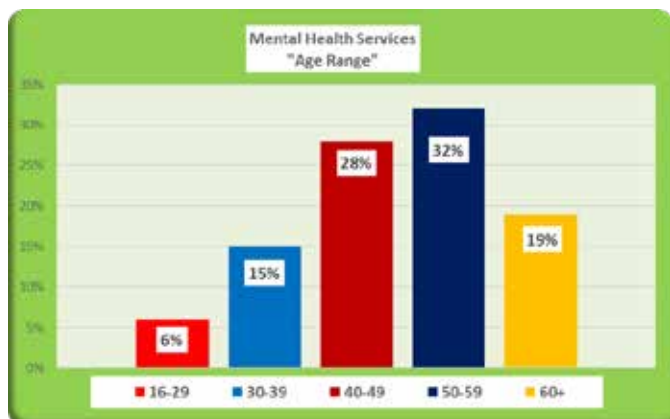
Achieved Outcome:

- Improvement in self-care and self-confidence
- Processing the disturbing and limiting unpleasant childhood experiences
- Overcoming feelings of fear and shame
- Developing hope for the future
- Being able to develop trust relationships and work efficiently

Case Study 2: Ms A, Female-50

Ms A was referred to our service by her GP for bereavement and loss. She lost her mother suddenly during to Covid-19 pandemic. She was not able to attend her mother's funeral in Turkey. She experienced sadness, helplessness, fear, guilt and lost meaning of life. During the telephone counselling the client told her story in detail which was not easy for her to speak about her mother. The counselling process helped her to understand the pain and sense of loss, sadness and allowed herself to in deep sobbing. She missed her mother's trustable and safe presence and felt deep sadness to lose her. She avoided to use word "dead" during the therapy. Aim of the therapy was to help the client make contact with her emotions, being able to name her own feeling, and to share her feeling with the therapist who has empathy, congruence and unconditional positive regard towards the client. During the counselling sessions, the therapeutic relationship created psychological safe space around the client in which a deep understanding, accepting for the pain was felt. Because the mother always helped her daughter with many life problems this had made their connection very strong and un-breakable. This experience and knowledge that came from this has now helped her with various different life experiences and now she is able to work through them. Even though her mother had passed away with the love and connection that they held she was able to understand that this love was ever lasting and would never fade away or be forgotten about.

Our Mental Health Services in numbers for 2020-21



During 2020-21 financial year, 51% of our Mental health clients referrals we received were 50 and over years old and 70% of them were Female; 76% of our referrals to our Mental Health Services came from GP surgeries and self-referral was doubled 24% due to Covid-19 restrictions.

Service User, Kurdish, Female-54: "The counselling sessions that are offered at Derman helped me to understand my issues and overcome the experiences of mental health difficulties whenever I needed. I was also supported with the issues related to social services. I am very happy and consider myself lucky to have access to the services from such organisation as Derman. The importance of Derman is great for us."

BILINGUAL HEALTH ADVOCACY SERVICE

Derman's Health Advocacy Service provides access routes to health and social care services for Kurdish, Turkish, Cypriot and Eastern European Turkish people who are registered with a Hackney GP and/or reside in City & Hackney since 1991. The aim of our health advocacy service is to facilitate face to face or telephone communication between health professionals and service users by bridging the language and cultural barrier to assist patients in achieving better access to their local health and social care services.

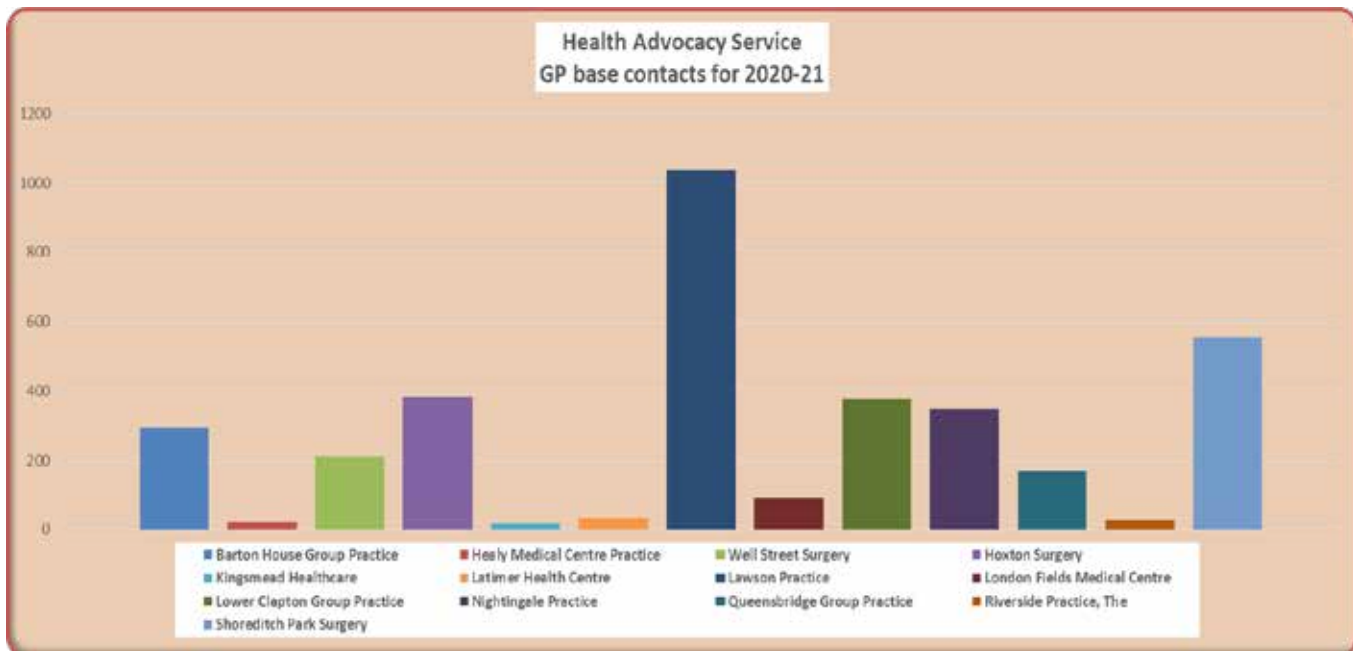
Covid-19 outbreak has made everything very difficult and very challenging for our communities as most of our services moved towards telephone or online consultations, people who were facing language barriers or who had no access to the internet, struggled to access GP services. They have difficulties in getting through to their surgeries and the quality of the interaction with their GPs. Many people missed their appointments as hospital treatments were suspended.

Despite the challenges and difficulties of COVID-19, our Health Advocates facilitated **3,570 contacts for 1,498 people in 13 different GP surgeries** in Hackney during 2020-21



During the pandemic, our health advocates worked very hard all year round. With our help, some of the surgeries made a list of very vulnerable patients from our communities and contacted them through our health advocates to see if they were ok/checking on their ongoing health issues which was vital during those early days of the pandemic. Some clients contacted us directly to reach their GPs for their issues (medication etc.). So, we tried different ways to help those people during those chaotic times. We answered GPs' calls and provided sessions, in some cases, even outside of their normal session dates/times just to help them and help their patients.

Dr Jo Sudell, GP, Nightingale Practice-Hackney said: "Derman's health advocates are invaluable members of the team - I wish we were able to use them for more sessions. They know the patients well and have such a good rapport with them. It makes what can be very complex consultations so much easier as they grasp the issues quickly and is so helpful in keeping the patients on track. They are very caring, and sensitive of the emotional needs of the patients - and of the doctors! We value their work with us hugely and I know I speak for the whole team when I say this."



Service User, Alevi, Female-58: "Health Advocate makes communication easier with the doctor. I could express myself better through advocates. This service is very important for people like me."

Service User, Kurdish, Female-44: "Yes, I am getting a lot of help from Derman's Health Advocates. They are listening to me and try to support me as much as they can. All of Derman's services are great. They help us so much dealing with all sorts of our issues. Derman must be supported because they help a lot of people. Our community cannot express themselves; Derman is connecting us to other organisations and services. I am really happy with their services."

Through our Bilingual Health Advocacy Service, we:

- Improve access to services / ensure they receive appropriate care and service. Interpretation is just a part of the work for our advocates, but in addition health advocates support patients ensuring they have the knowledge, understanding and confidence needed to make informed decisions and to get the care and services they need. They also refer them to other organisations including Derman's other services that can help them with their issues.
- Help people to say what their needs and problems are.
- Help people obtain their rights / Represent people's interests.
- Challenge racism and discrimination where it exists.

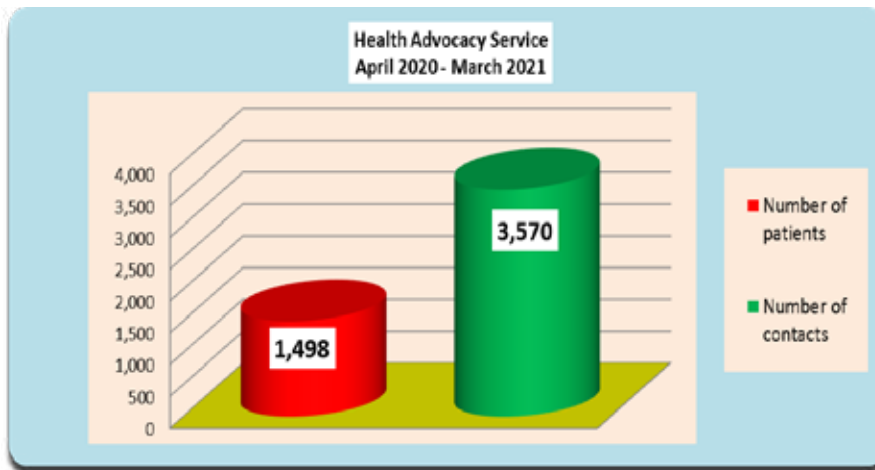
For health professionals we assist in:

- Helping the patient work better with the health professional by explaining firstly the process and then treatment in a way they can understand.
- Reducing the risk of misdiagnosis through better communication.
- The provision of a culturally appropriate service by explaining them the cultural context.
- Terms of the care being more response to the needs and expectations of the patient through representing the patient's wishes.

Dr Celia St John-Green, GP, Lawson Practice-Hackney said: "The continuity of the same health advocates is brilliant. Our patients know Derman's advocates and trust them. Consultations with the advocates are much smoother than using language line because the advocates know our patients so well. They make consultations more efficient and I'm sure they improve patient satisfaction."

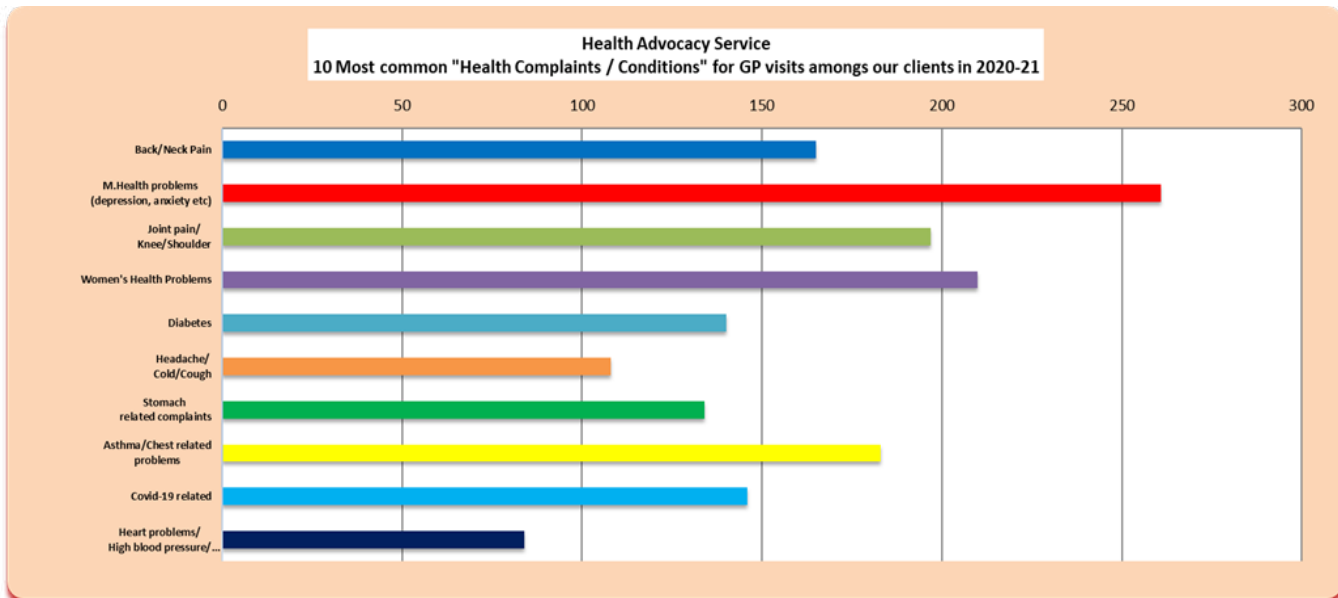
Derman as an organisation and our Health Advocacy Service, especially, played/has been playing an important role in helping all these vulnerable people from our communities by communicating and interacting with their GPs; contacting and interpreting for them, following up their treatments and medications and pushing GPs to take a more active role during these unprecedented times. The challenges and difficulties of this pandemic will continue in the coming months and maybe years. We will be working hard to ensure that we have measures in place to continue offering our service users help and support to overcome the negative impact that this pandemic has brought or will bring.

Dr Anni Dong, GP, Shoreditch Park Surgery-Hackney said: "Derman's health advocates have an excellent interpreting skill; not just basic interpretation but really effectively gets a full picture of the problem for the clinician. Experienced advocate often anticipates questions in advance. They are good for patients. Invaluable service. Good level of continuity with patients."

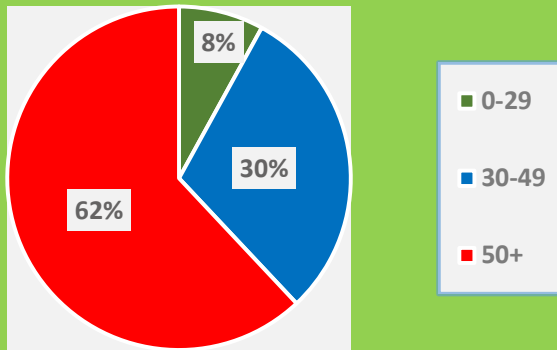


In 2020-21 financial year, despite all the challenges and difficulties, our health advocacy team provided service to **1,498 individuals** at 13 different GP surgeries, which culminated in **3,570 contacts (817 face to face and 2,753 through 3-way (doctor/patient/advocate) telephone consultations remotely or from the GP surgery).**

Our service users bring a very wide range of issues to us and responding to them requires a great deal of flexibility and skill from our team. Our Health Advocates played a vital role in ensuring the individual's best interests are at the heart of every decision. **The most common health issues our clients came to their GPs and our health advocates have assisted and supported them in 2020-21 financial year were:**



Health Advocacy Service
Contacts by "Age Range"

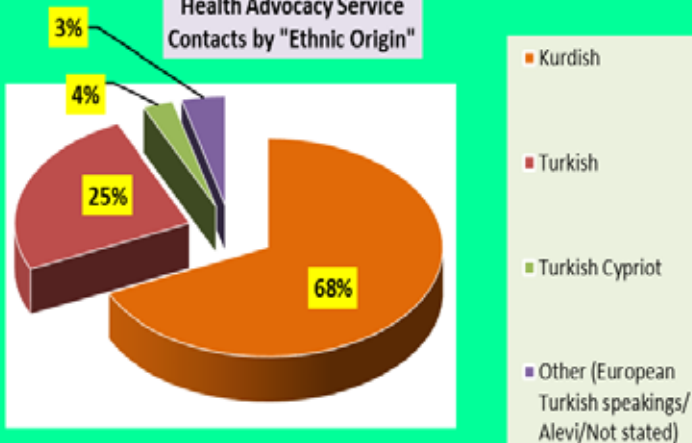


Case Study: Ms GD, Female-33

A newly registered patient who does not know much about health/welfare systems in the UK and had lots of worries about her health; if something bad happens to her, her children would be orphans. Our health advocate contacted her GP and booked a face-to-face appointment and explained the health system in the UK which made her feel relieved. When she came to her appointment, our advocate also made an appointment for her children. She was referred to Derman's counselling service and all base line tests were organised by her doctor; our health

advocate provided all the necessary information on welfare and health system etc. When she got all her results and was all clear and understanding about the health system; she was feeling much better and was very pleased with all these helps.

Health Advocacy Service
Contacts by "Ethnic Origin"



Service User, Turkish, Male-

54: "Everything is very good, thank you. I think the services are fabulous. The GP doctors and staffs are great. Thank you for all the support you provide for us. "

Service User, Turkish, Female-55: "Thanks

to Derman's Health Advocates, the problems we cannot explain, they do for us, and explain things in a way we understand better."

WELFARE RIGHTS ADVICE SERVICE

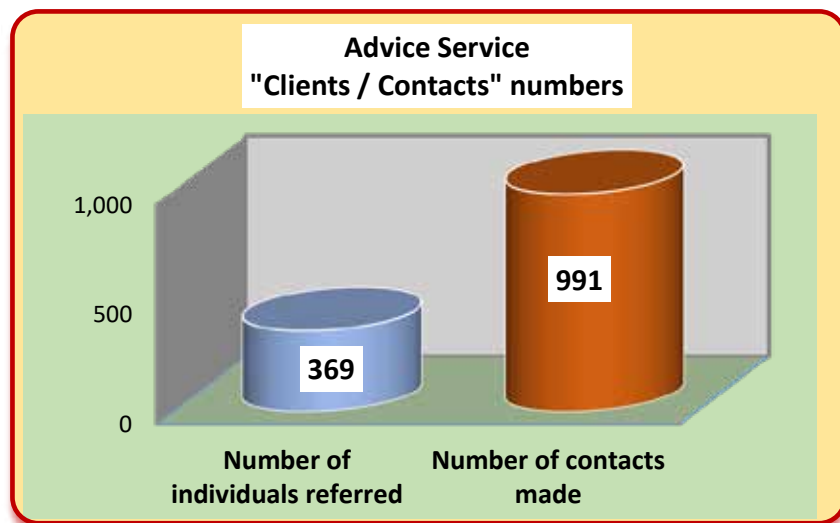
The aim of Derman's Advice Service is to give information, guidance and practical help on social and welfare rights and entitlements such as housing, homelessness, debt, and consumer areas to Kurdish, Turkish, Turkish Cypriot and other Turkish-speaking clients from Eastern Europe who live in the City and Hackney. Advice service is vital for our communities to reduce poverty. This service makes a valuable impact/difference on the service users' and their families' social and financial welfare. Language barriers and lack of information on their entitlements/rights especially for over fifties population in our communities make it difficult for those vulnerable people to get access to the services or the help they need. This project helps clients especially those with a disability, chronic illnesses, and mental health problems by increasing their quality of life and reducing poverty through dealing with all sorts of inquiries such as basic letter/email/message readings to completing complicated forms/appeals against wrong/unfair decisions etc. as well as referring them to the other services if needed for their other issues/problems such as mental health etc.



We help preventing clients from being homeless by providing advice, information, and assistance for service users' housing problems (rent arrears, debts, rent shortfalls and HB problems).

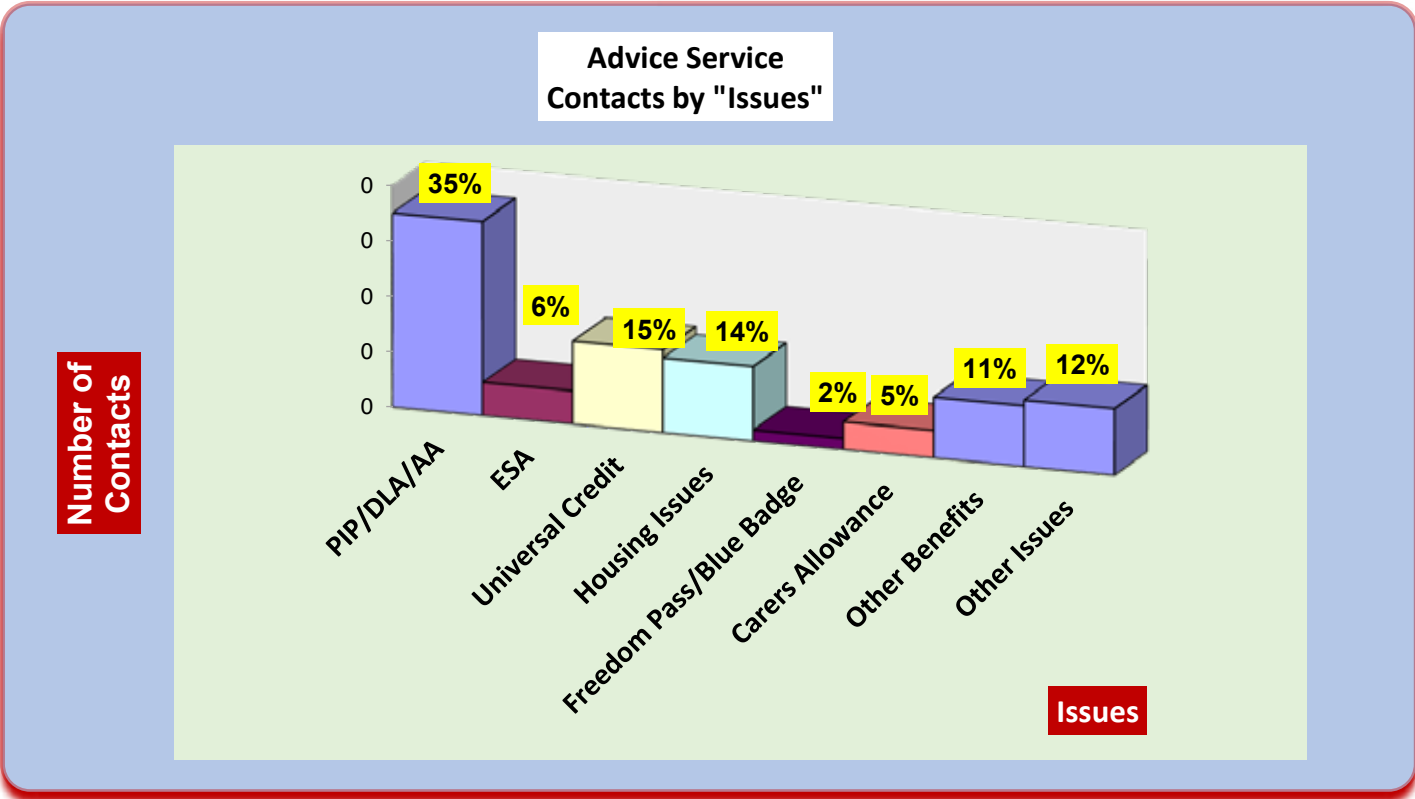
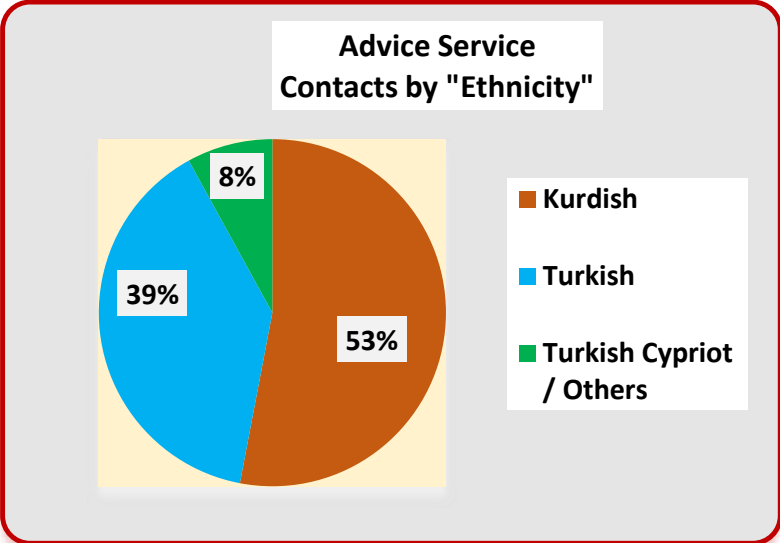
We provide our advice service in one full time post capacity to meet most of the demand which is only partly funded by the council. During 2020-21, Coronavirus pandemic made everything very difficult and forced us like every other organisation to find new ways of working and continuing to provide our services to those who needed it as effective as possible, but also in a safe manner for the staff and the clients. Language barrier, lack of digital knowledge (using internet/smart phones, using emails etc.) and fast changing policies/environment, has been a big challenge for the service to deal with clients' issues. These are difficult times for everybody, individuals/organisations/council as we all try to continue our service provision as effective as possible. The issues our client groups come to us with mostly are complicated and require a long-time ongoing case work and contacts with them to support and follow the outcomes and act accordingly. Remote work arrangements were in place during lockdowns, but as soon as restrictions were eased, we made face to face appointments for urgent and necessary cases which took place at Derman office. Limited funding and resources are making our Advice service provision even more difficult. However, we continue providing this vital service for our communities to reduce poverty.

Although our existing services, including welfare advice service, are mainly for Hackney residents, we receive many referrals/calls from health professionals and community groups from neighboring boroughs, most notable Enfield, Haringey, Islington, Waltham Forest, and Barnet. With a small funding we received from the **City Bridge Trust through London Community Response Fund during the second period of 2020-21 financial year**; we were able to provide this valuable service to our service users who lives in above boroughs between October 2020 and March 2021 as well. Although it was just for a short period of time, it still helped people in those areas during these difficult times.



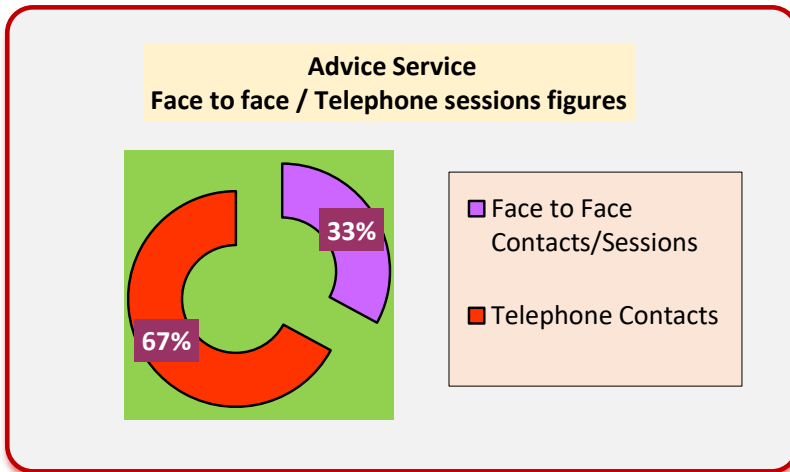
Despite the pandemic and all the other challenges, we responded with commitment, professionalism, and quick adaptations to the new way of working; we provided help and support to vulnerable people in these difficult times and made a positive impact in their lives. In the financial year 2020-21, **369 clients/individuals** benefited from our Advice Service, and **we made 991 contacts** with those clients to deal with their inquiries/problems.

During this 2020-21 pandemic year, our Advice Service worked collaboratively with Derman's other services such as Mental Health and Health Advocacy as well as other partner organisations to help solving the issues of the clients who came for help and supported them to regain independence, and confidence by giving the right advice and support. Derman advice service managed to secure around **£153,000** in benefits/incomes (including lump sums/projected benefits etc.) for our service users during 2020-21 financial year.



Service User, Kurdish, Male-53: "I have been getting professional help and assistance for last three or four years from Derman's Welfare Rights Service. Adviser helps and assists us with completing our benefit applications or renewal forms; reads, explains, and writes our letters and makes phone calls to statutory agencies on behalf of us. Due to language barrier and lack of benefit system knowledge, we cannot manage these things by ourselves. My daughter has severe mental problems and does self-harm sometimes. Therefore, me and my wife's psychology has been effected badly, and we started to get counselling from Derman's Mental Health Service. Those two services helped and supported us to tackle all our financial and personal difficulties. All Derman's services are very professional, accessible, and effective for us and for the community. I am very happy about the services I get from Derman and recommend to my friends and relatives."

Service User, Turkish, Female-50: "One of my friend recommended Derman's Welfare Rights Service to me. I have started to get help from the advice worker since last year. I was getting PIP and my medical condition deteriorated in years. I wanted to ask to the PIP unit to look again at my claim. Welfare Rights Adviser helped me to fill in my PIP claim form and arranged medical evidence from my GP to send with the form. My PIP award increased after that application. Adviser told me that I should be entitled to get extra ESA benefit due to my PIP increment and living alone. Adviser helped me to apply to get that extra benefit. I do get extra £67.30 per week. I am very happy and thankful to Derman's Welfare Rights Service. I feel better financially and socially now. I do pray for Derman every day. All Derman's services are very important for our communities, and it should continue forever. I do recommend Derman's services to my friends who need help and support."



Despite the pandemic, when the restrictions allowed us, we provided 33% of our contacts with our clients face to face to deal with their issues.

Most of the feedback/comments from our clients we receive, through completed service users' feedback, client satisfaction forms, consultation meetings, case works results as well as statutory agencies' decision letters following successful case works, show that our advice service as well as all the other Derman services make a positive difference to their life financially, socially, and emotionally.

Case Study: Mr BD, Male-40:

Client BD, 40-year-old male, Kurdish national who lives with his wife and 4-year-old son in a council flat. He was receiving counselling treatment at Derman for his depression and anxiety problems. Our Counsellor referred him to our Welfare Advice Service as he needed help with his application for PIP, UC problems and other benefit check for his eligibility. He had a part-time job but had to stop due to deteriorated mental and physical illnesses as well as because of the pandemic and was claiming Universal Credit.

When we met him in our office, he said that he has UC problems and talked about their financial hardship as a family. He and his wife asked us to help them to apply for all their eligible benefits. We did a benefit check for the family. Even though they were receiving UC, CTC and CB, the total amount of benefit they were receiving was still not enough for the family to live on. Therefore, they were facing hardship financially. We saw him face to face in our office to help him with a new PIP claim and UC problem. He received UC work capability assessment decision dated 24-09-2020 which found him capable to do some type of work. We met with him again on 06-10-2020 and wrote a letter on behalf of the client to request a mandatory reconsideration (MR) of the decision on his UC claim. Mandatory reconsideration notice received, dated 25-11-2020 stated that; UC unit did not change their original decision. Then we advised the client and helped him to make an appeal and filled in the appeal form and posted to the Tribunal.

In the end, it was a successful appeal. The tribunal service awarded him UC with limited capability for work- and work-related activities for 2 years. That means him and his family got an extra £341.92 UC payment per month. They also paid all backdated payment as lump sum £5,111.45 to him. His PIP claim has been accepted and he had been awarded standard rate Daily living and mobility components of PIP. That means he and his family got extra £83.30 per week.

As a result of our Advice Service's work, their financial circumstance is much better after PIP and CA claim addition on their other benefits; and also providing him help through our Counselling service with his mental health problems at Derman made a significant difference in their life financially and more importantly mentally.

Türkçe Bölüm

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 Hakney'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.



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 İlgili Koruma Yasaları) ya da kişinin kendine veya bir başkasına zarar verebileceği durumlarda uygulanmaz.

YÖNETİM KURULU BAŞKANINDAN

Yeni bir yıl ama Covid-19 hala etrafımızda. Derman çalışanları ve servis kullanıcılarımız bütün bu dönem boyunca pandeminin yarattığı engeller, kapanmalar ve sosyal izolasyonların yol açtığı ruhsal ve fiziksel etkiler; bu etkileri azaltmak için normalde kullanılan iletişim şekillerindeki değişiklikler, medikal yardımlar ve onlara ulaşmadaki sıkıntılarla yüz yüze kaldı.

Bütün bu zor zamanlarda Derman'ın Yönetim Kurulu olarak özverili bir şekilde çalışarak kurumumuzun yüksek kaliteli servislerinin devamı; Kürt, Türk ve Kıbrıslı Türk toplumlarımız ihtiyacı olan her türlü desteğin ve yardımın yapılması için çok çaba sarfettik.

Geçen finansal yılda, Covid-19'un neden olduğu bütün olumsuzluklara rağmen; çok hızlı bir şekilde yeni yollar bularak ve bu yeni çalışma şekillerine hızla adapte olarak güvenli bir şekilde servislerimizi vermeye devam ettik. Derman büyük bir özveriyle Kürt, Türk ve Kıbrıslı Türk toplumlarımıza bu zor zamanlarda telefon, çevrim içi ve diğer bir çok değişik yöntemi kullanarak; yüz yüze görüşmelere de kısıtlamaların olmadığı dönemlerde devam ederek; kültürel olarak uygun servisler vermeye devam ediyor. Derman olarak Covid öncesi verdiğimiz hizmet şekline dönmek için elimizden geleni yapmaya devam ederken; aynı zamanda servislerimizi çevrim içi, telefon da konuşma ile terapi gibi yüz yüze görüşmelere alternatif yollarla yada ek olarak çalışmalarımıza devam ediyoruz.

Pandemi öncesi hala hazırdaki hayatımızı zorlaştıran kesintiler ve diğer kısıtlamalara, geçen yıl, birde Covid -19 eklendi. Yeni bir çok sıkıntıya da beraberinde getiren bu durumun uzun bir süre daha hayatımızı olumsuz bir şekilde etkileyeceği de görülüyor. Derman olarak amacımız bu zor dönemlerde de toplumlarımız yanında olup onların ihtiyacı olan servisleri aşağıdaki başlıklar altında vermeye devam etmek:

- Ana servislerimiz olan Sağlık Danışmanlığı, Konuşma ile Terapi, Ruh Sağlığı Destek ve Sosyal Haklar Danışmanlığı servislerimizi devam ettirmek,
- Kuzey Londra da toplumlarımızın yoğun olarak yaşadığı bölgelere de servislerimizi götürmek ve Covid-19 ile beraber daha fazla ihtiyaç duyulan hizmetleri verebilmek için finansal kaynak fırsatlarını bulup değerlendirmek,
- Diğer gönüllü kurum ve devlet birimleriyle ortak çalışmalarımızı artırarak devam ettirmek.

Bütün Derman çalışanlarına bu zor dönemde ve zor çalışma koşullarına rağmen, ihtiyaç duyulan çalışmalarına özverili bir şekilde devam ettikleri için teşekkür ediyorum. Aynı zamanda bize finansal kaynağı sağlayarak servislerimizin toplumlarımıza ulaşmasını mümkün kılan kurum ve kuruluşlara da ayrı ayrı teşekkür ediyorum. Ayrıca sayın Ian McVeigh'e de Derman'ın vizyonu ve amaçlarını önemseyip son yıllarda yaptığı yardımlar dan dolayı da ayrıca teşekkür ediyorum.

Nurullah Turan, Yönetim Kurulu Başkanı



GENEL MÜDÜRÜN RAPORU

Bu yıl, herkes gibi biz de beklenmedik zorluklarla karşılaştık. Koronavirüs salgını ile kendimizi bulduğumuz bu duruma çok iyi cevap verdik. Hizmetlerimizi hızlı bir biçimde koşullara uyarladığımızı söylemekten gurur duyuyoruz. Salgın nedeniyle kapanma döneminde esnek olduk ve servis kullanıcılarımızın ihtiyaçlarına yanıt verdik. Telefon ve çevrimiçi platformları kullanarak sağlık danışmanlığı, sosyal haklar danışmanlığı, ruh sağlığı destek, konuşma ile terapi ve grup etkinliklerini sunmaya devam ettik. Şimdi yüz yüze hizmetler sunmaya güvenli bir şekilde geri dönmek ve kişilerin mümkün olduğunca etkin bir şekilde desteklenmesini sağlamak için çok çalışıyoruz.



Derman'ın 2020-21'de böylesi zor bir zamanda **2,338 kişiye** yardım etmesinden ve **8,088 seans** gerçekleştirmesinden çok memnunuz. Kürt, Türk ve Kıbrıs Türk toplumlarına aşağıdaki üç ana hizmeti sunarak ihtiyaçlara yanıt verdik: **Sağlık Danışmanlığı, Sosyal Haklar Danışmanlığı, Ruh Sağlığı Hizmeti** – Derman Ruh Sağlığı Hizmeti dört projeyi içermektedir: **Psikolojik Terapilere Erişimi İyileştirme (IAPT), City & Hackney Ruh Sağlığı Refah Ağı ve Kumar Bağımlılığı projesi.**

Ayrıca geçen yıl stratejik önceliklerimiz konusunda önemli ilerlemeler kaydettik:

Türkçe ve Kürtçe konuşan toplulukların taleplerine yanıt vermek için:

Mevcut halk sağlığı krizinden doğrudan etkilenen Türk, Kürt, Kıbrıslı Türk ve Doğu Avrupa Türk halkının öncelikli ihtiyaçlarına yanıt vermek için Day-Mer ile ortaklaşa Hackney Koronavirüs Müdahale Fonundan az da olsa bir mali destek almayı başardık.

Vizyonumuzu gerçekleştirmek için ortaklık çalışmalarımızı güçlendirdik:

Derman, savunmasız yetişkinlere danışmanlık hizmeti sağlamak amacıyla Hackney'deki Danışmanlık Projesiyle ortak çalışmaya başladı. Ruh sağlığı sorunları olan kişilerin toplumla bağlantı kurmalarını desteklemek ve kişiselleştirilmiş bir sağlık ve refah programı geliştirmek için Ruh sağlığı dönüşüm programı tabanlı çok disiplinli bir ekip çalışmasının içinde yer aldık. Program, City ve Hackney Mind tarafından yönetilmekte ve East London NHS Foundation Trust tarafından finanse edilmektedir.

Ayrıca Teknolojiye yatırım yaptık, Office 365'e ve bulut tabanlı teknoloji altyapısına geçtik. Covid-19 nedeniyle uzaktan hizmet verebilmek için evden çalışmaya başlamak zorunda kaldığımız için bu dönüşüm önemli bir öncelikti.

Kişisel Not: Derman'da 25 yıl çalıştıktan sonra, Derman'ı, hatıralarımı ve her birinizi kalbimde taşıyarak hayatımda yeni bir sayfa açmak için emekli oluyorum. 25 yıldır Derman ve onun değerli ekibine hizmet etmek benim için bir onurdu. Hep birlikte birçok yönden çok şeyler başardık. Derman'ın tercih edilen bir kurum olarak son 30 yılda gerçekleştirdiği mükemmel çalışmadan gurur duyuyorum. Derman'ın bu zorlu ortamda misyon ve vizyonu doğrultusunda temel hizmetlerini sürdürmeye ve genişletmeye devam edeceğine inancım tamdır.

Nursel Taş, Genel Müdür

SERVİS RAPORLARI

Derman'ın bütün servisleri birbirleriyle işbirliği içinde çalışır. Böylece, servis kullanıcılarımızın, psikolojik, sosyal, finansal sorunlarına bir bütünlük içinde destek veririz ve kişilerin iyileşme sürecini kolaylaştırırız. Türk, Kürt ve Kıbrıslı Türk toplumlarımıza sunduğumuz servisler: **Sağlık Danışmanlığı, Konuşma ile Terapi, Ruh Sağlığını Destekleme/Geliştirme ve Sosyal Haklar Danışmanlığı.**

Covid-19'un yarattığı bütün zorluklar ve engellere rağmen; organizasyon ve bütün çalışanlarımızla büyük bir özveri ile çalışıp; gerekli tedbirleride zamanında alarak ara vermeden servislerimizi ihtiyacı olan ve ulaşabildiğimiz herkese vermeye devam ederek pandeminin yarattığı olumsuz etkileri biraz da olsa azaltmaya çalıştık.

2020-21 mali yılı boyunca pandeminin bütün zorluklarına rağmen; Derman olarak verdiğimiz servislerimizden **2,338 kişi 8,088 kez bire bir/grup aktiviteleri yada telefonda görüşmek** suretiyle yararlandı.



30 yıl! 1991- 2021 Derman sunduğu hizmetlerle toplumlarımızın hayatlarında fark yaratır!

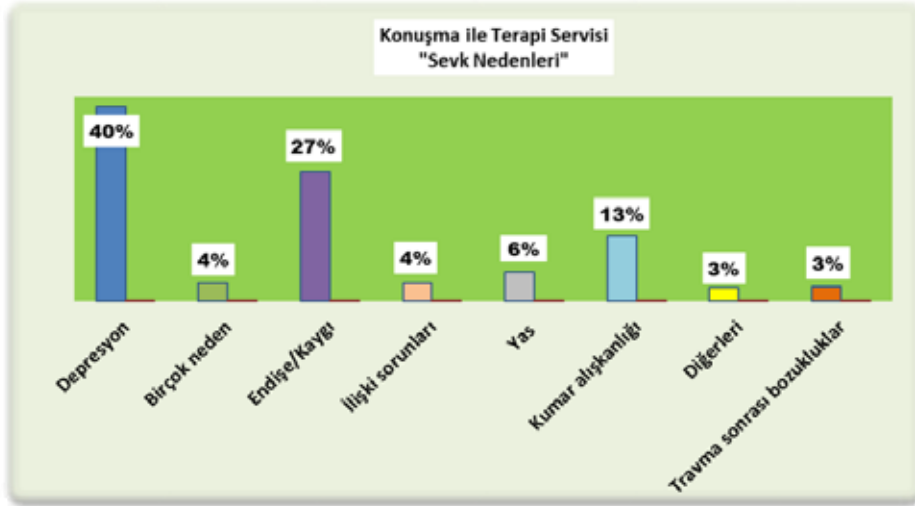
Servis kullanıcılarımızdan değişik yollardan bize servislerimizle ilgili gelen bütün yorum, geri dönüşler ve değerlendirmeler; belediye ve diğer birçok resmi yerlere başvurulardaki başarı oranımızın yüksekliği Derman'nın bu bağlamda servis kullanıcılarımız ve onların ailelerinin fiziksel, ekonomik, sosyal, duygusal ve ruhsal yaşam standartlarının iyileşmesinde ne kadar büyük derecede katkıda bulunduğunun en güzel göstergesi.

RUH SAĞLIĞI SERVİSLERİ

Derman Ruh Sağlığı servisi Kürt, Türk, Kıbrıslı Türk ve Türkçe konuşan Doğu Avrupa ve Asya'lı etnik Türklere yönelik Türkçe ve İngilizce dillerinde ruh sağlığı alanında değişik hizmetler sunmaktadır. Servisimizin amaçları şunlardır: ruh sağlığına yönelik ön yargıyı ve ayrımcılığı azaltmak, bu konuda rahatsızlıkları olanların hayatlarını daha iyi sürdürmeleri için beceriler kazandırmak, onlara yönelik en uygun servisler konusunda bilgilendirmek ve bu servislere ulaşmalarını sağlamak; bireyleri toplum içinde daha çok sorumluluk alabilmeleri için desteklemek ve diğer sağlık hizmetleri sunan kurumlarla çalışmak.

2020 yılı mali yılının başlangıcıyla artış kazanan Covid-19 pandemisi bizleri toplumlarımıza hizmetlerimizi ulaştırabilmek için yeni yöntemler aramaya zorladı. Çalışanlarımız toplumsal olarak yaşanan şoku kısa zamanda aşarak hizmet verdiğimiz toplumlara yardımcı olabilmek için özveriyle çalışmalarını aralıksız devam ettirdiler. Ofis telefonlarımızın yanısıra iş cep telefon numaralarımızı websitesi üstünden yayınlarak danışanlarımızın bize ulaşma yollarını arttırdık. Pandemi boyunca telefon ve video aracılığıyla yaptığımız konuşma terapisi yüz yüze terapinin yerini aldı. Kısıtlamaların kalktığı dönemlerde başka biçimlerde ulaşamadığımız danışanlara yüz yüze görüşme olanağı yarattık. Pandeminin başlamasıyla birlikte ruh sağlığı ekibi herhangi bir kesinti olmadan daha önceki ofis temelli çalışma şeklini uzaktan çalışma temelli Cloud üstüne başarılı bir şekilde geçirip kısa sürede adepte oldular.

Pandeminin ilk aylarında mahalle doktorlarının kapanması nedeniyle GP'lerden gelen sevk sayısında çok büyük düşüş yaşandı. Buna karşılık danışanlar kendileri Derman'ı arayıp kendi kendilerini servise havale edebildiler ve 2020'nin Eylül ayı itibariyle de tekrar ortalama sevk sayımıza ulaştık. Pandemi ayrıca Derman'a ruh sağlığı için destek alma nedenlerinde endişe ve yas nedeniyle başvuru sayısını iki katına varacak şekilde arttırdı.



2020-21 de Depresyon %40 ile Konuşma ile Terapi Servisimize gelen en yüksek sevk nedeniydi yine. Endişe / Kaygı, Yas ve Kumar alışkanlığı da yine Konuşma ile Terapi Servisimize yapılan en yüksek sevk nedenlerindendi.

Servis Kullanıcı, Türk, Bayan-58: "Kendimi umutsuz ve izole hissediyorum. Bana kimsenin yardım edemeyeceğini düşündüm. Derman zor zamanlarımda bana yardımcı oldu ve yalnız olmadığımı hissettirdi. Şimdi kendimi güçlü hissediyorum. Derman'a erişebildiğim için mutluyum."

Derman beş ana proje altında konuşma terapisi ve ruh sağlığı destek hizmetleri sunmaktadır:

- City ve Hackney İyileştirme Ağı,
- Psikolojik Terapilere Erişimi Arttırma (IAPT),
- Gamcare - Kumar Bağımlılığı Projesi
- Aile Destek Projesi
- Toplumsal Bağlantı Projesi

City ve Hackney İyileştirme Projesi

Hackney Belediyesi Halk Sağlığı tarafından finanse edilen ve Derman'ın en büyük ortaklardan biri olduğu City ve Hackney İyileştirme Ağı 2015 yılından bu yana faaliyetlerini sürdürüyor. Bu projenin amaçları; katılımcıların ruh sağlığını iyileştirmek, yeteneklerini tekrar kazanmalarını sağlamak ve bağımsız yaşamalarını teşvik etmek için bire bir konuşma terapisinin yanısıra değişik grup çalışmaları sunmaktadır. Derman'ın çok önemli rol oynadığı bu proje başarısından dolayı Hackney belediyesi tarafından 2023 mali yılının sonuna kadar uzatıldı.

Grup Aktiviteleri

Salgın hastalığın ruh sağlığı hizmetlerimizde yarattığı en büyük etki grup çalışmalarımız üstüne oldu. Derman ruh sağlığı çalışmalarının başlamasından bu yana, grup çalışmaları verdiğimiz desteği daha bütüncül kılması açısından her zaman çok önemli olmuştur. Geçtiğimiz dönem bire bir terapi sayısında geçtiğimiz yıllarla karşılaştırıldığında çok fazla bir fark olmamasına rağmen grup çalışmalarımızda oldukça büyük bir düşüş görüldü. İlk video çevrimiçi (online) grup çalışmalarımızı Temmuz 2020 de gerçekleştirdik. Çevrimiçi toplantıya



Aşılar nasıl çalışıyor

- Her bakteri veya virus için vücutta bir koruma mekanizması olması lazım
- Aşılar vücudun immün sistemine güçlü destek sağlayarak virüsün yok olmasını sağlıyor, yani antikor sayısını önemli ölçüde artırıyor
- Aşı korumayı kendisi yapmıyor ancak vücudun kendi immün sisteminin doğal koruma mekanizmasını harekete geçirerek kişinin hastalıktan korunmasını sağlıyor

When a new pathogen or disease enters our body, it introduces some infection. For every new antigen, our body needs to build a specific antibody. That way you can fight the infection and get over the pathogen.

ulaşma teknolojisini kulanma sıkıntısı çeken danışanlarımıza yardımcı olduk. Danışanlarımızla yıllardan bu yana oldukça gelişmiş iletişim yollarını kullanarak pandemi döneminde daha açık ortaya çıkan ‘sayısal teknoloji’ ayrımcılığını onların telefon, tablet ya da bilgisayarlarını daha iyi kullanmalarına yardımcı olarak bir parça da olsa kapatmayı başardık. Varolan çevrimiçi grupların yanısıra Covid-19 ve aşılar konularında kullanıcılarımıza yönelik iki tane çevrimiçi bilgilendirme toplantısı yaptık.

Bütün zorluklara rağmen geçtiğimiz sene video çevrimiçi yaptığımız grup çalışmaları şunlardır: **Endişe ile başa çıkma, depresyon tekrarını önleme, davranışsal aktivasyon.** Ayrıca dışarı çıkma sınırlamalarının azaltıldığı 2020 yaz döneminde yürüyüş grubumuz devam etti.

Servis Kullanıcı, Kürt, Bayan-39: “Ekrandan da olsa yüzünüzü görmek, yanımda olmanız, Derman’ın tekrar yanımızda olması bana çok yardımcı oldu. Derman, derman oldu bize, hiç unutmayacağım. İnsanların sorunlarını kendi sorunları gibi görmek, herkesi bir görmek, Derman’ın değer yargıları.”

Psikolojik Terapilere Erişimi Arttırma-IAPT

Derman beş senedir IAPT’a dışarıdan terapi hizmeti sunan ve NHS’e doğrudan rapor verebilen, İngiltere içindeki az sayıdaki kurumlardan biri olmayı sürdürdü. IAPT standartlarında hizmet verebilmek için tecrübeli terapistlerimiz ve ruh sağlığı çalışanlarımız Kişiler Arası Terapi (IPT), Depresyon Terapisi (CfD) ve Psikolojik İyileştirme Praktisyeni gibi değişik alanlarda da uzmanlık eğitimlerini tamamlayarak ruhsal sorunları olanların tedavisi için farklı seçenekler sunmaya başladılar.

Servis Kullanıcı, Kürt, Bayan-40:

“Derman’ın sunmuş olduğu konuşma ile terapi seanslarım, sorunlarımı açıklığa kavuşturup anlamlandırmamda ve düşüncelerimi korkusuz ve sakin bir biçimde dile getirmek için gerekli olan becerileri geliştirmemde yardımcı oldu. Sorunlarımı önyargısız bir ortamda irdeleme fırsatı veren, böylesine değerli ve özgün bir olanağı sunan Derman’a teşekkürlerimi iletmek isterim.”

Gamcare - Kumar Bağımlılığı Projesi

Derman, Birleşik Krallık (UK)’ta Türkçe konuşan toplumlara kumar konusunda doğrudan servis veren tek kurumdur. Ulusal çapta kumar bağımlılarına yönelik faaliyet gösteren Gamcare, 2010’dan itibaren Derman’ın kumar bağımlılığı ile ilgili çalışmalarını finansa etmektedir. Uzaktan çalışma potansiyelimizi arttırarak Gamcare’in desteğiyle kumar bağımlılığını kırmaya yönelik terapi servisimizi Birleşik Krallık çapında vermeye başladık.

Aile Destek Projesi

İkinci yılına ulaşan bu proje oldukça başarılı bir şekilde devam etmektedir. Aile destek projesi bütün aile ile birlikte çalışıp ailenin kendisine özgün sorunlarına en iyi bir şekilde destek ve çözüm sunabilmeyi amaçlamaktadır. Derman National Lottery fonunun desteklediği bu projeyi, Minik Kardeş ve İMECE ile birlikte Hackney ve İslington’da

yaşayan Kürt, Türk, Kıbrıslı Türk toplumlara 2020 Ocak ayından bu yana ulaştırmaktadır. Üç organizasyonun birlikte daha fazla danışana ulaşılması ve daha bütüncül bir servis verilmesi anlamında oldukça başarılı. Proje daha ileride bu hizmeti Haringey ve diğer komşu belediyelere taşımının yollarını aramaktadır.

Toplumsal Bağlantı Projesi

East London NHS Foundation Trust'ın desteklediği bu projenin amacı ruh sağlığı ağır derecede etkilenmiş ve değişik ruh sağlığı servisleri tarafından tedavi edilmekte olan hastalara toplum içinde değişik aşamalarda ve buldukları bölgelerde destek olabilecek kurumlar ve organizasyonlar arasında koordineli bir şekilde destek olmak. Bu proje Derman'ın dışında City and Hackney Mind, Age UK ve Bikur Cholim ve benzeri gönüllü kuruluşlar ve Toplum Ruh Sağlığı Takımı (NHS) gibi bazı resmi kurumları kapsamaktadır. Biz de Temmuz 2020 itibarıyla yarım zamanlı bir çalışmamızla şu ana kadar 50 danışana hizmet vermeyi başardık.

Servis Kullanıcı, Bayan-40: "Terapi almamış olsaydım ve Beden & Zihin seanslarına katılmasaydım kendimi öldürene kadar intihara teşebbüs edebilirdim. Derman'ın desteği, ihtiyaçlarımın farkında olmama ve hayattan ne istediğimi aramama yardımcı oldu. Duygularımı düzenlemek için beceriler öğrendim. Derman'ın beni desteklediğini biliyorum ve Derman'dan destek almaya devam etmek istiyorum."

Servis Kullanıcı, Bayan-43: "Derman dan konuşma terapisi almak ve sorunlarım hakkında konuşabilmek psikolojik olarak kendimi daha iyi hissetmemi sağladı."

Çalışmalarımızdan Örnek 1: Bayan OB, 48

Üzerinde çalışılan sorunlar: Bayan OB mahalle doktoru tarafından, kaygı bozukluğu nedeniyle, konuşma ile terapi servisimize sevk edilmişti. Bayan OB bu tür duyguları, çocukluğundan buyana sıklıkla yaşamasına rağmen, Koronavirüs tedbirlerine kadar duygularıyla başa çıkabiliyordu. Bayan OB işine ara devam edemeyecek kadar kendini kötü hissederek, çeşitli kurumlardan sağlığıyla ilgili destek almaya başlamıştı. Seanslarımıza başladığımızda, Bayan OB çaresizlik, umutsuzluk, üzüntü, korku ve utanç gibi birçok duyguyu bir arada yaşıyordu.

Terapi süreci: Konuşma ile terapi seansları süresinde Bayan OB ile terapist arasında bir güven ilişkisi oluştu. İlk seanslarda, Bayan OB anlık duygularını paylaştı. Terapi ilerledikçe, Bayan OB oldukça güç ve korkutucu olan çocukluk deneyimlerine yeniden bakabildi. Görüşmelerin sonunda Bayan OB korkularını aşip güven ilişkileri oluşturmayı başardı ve yeniden iş yaşamına döndü.

Ulaşılan hedefler:

- Öz-bakım ve öz-güven duygularının geliştirilmesi
- Yaşamı sınırlayıcı ve huzursuzluk verici çocukluk deneyimlerinin aşılması

- Korku ve utanç gibi duygularla başa çıkılablmesi
- Geleceğe ilişkin umut oluşturulması
- Güven ilişkileri kurulabilmesi
- Verimli bir biçimde çalışılması

Çalışmalarımızdan Örnek 2: Bayan A, 50

A hanım mahalle doktoru tarafından yas ve kayıp nedeniyle konuşma ile terapi servisimize sevk edilmişti. Bayan A Türkiye’de yaşayan annesini aniden kaybetmiş ve Covid-19 pandemi kısıtlamaları nedeniyle cenaze törenine katılamamıştı. Üzüntü, çaresizlik, korku ve suçluluk duygusu hissederken yaşama amacını da kaybetmişti.

Konuşma ile terapi seansında annesini kaybetme sürecini ve yaşadıklarını tüm detayları ile anlattı; konuşmak onun için oldukça zor bir süreçti. Bu sohbetler sırasında annesini kaybetmiş olmanın acısını terapisti ile paylaştı. Annesinin güven veren ve koruyan varlığına olan özlemini ve onu kaybetmiş olmanın derin üzüntüsünü dile getirdi ve “öldü” kelimesini kullanmaktan itina ile kaçındı.

Konuşma ile terapinin amacı görüşmecinin kendi duyguları ile iletişim içinde olması, duygularını isimlendirebilmesi ve bu duyguları terapisti ile paylaşabilmesiydi. Psikolog J.W. Worden’ın yarattığı 4 aşamada yas süreci ve terapi modeli de örnek olarak alındı. Kaybın gerçekliğini kabul etmek, kayıp acısı ile çalışmak, ölmeden hayata uyum sağlamak ve hayata devam ederken ölen kişiyle bağını sürdürmek bu aşamalardı.

Terapi süresince, terapist ile görüşmecinin yarattığı ilişkinin güvenli yapı, görüşmeciye kendi acısını (yasını) yaşayabilmeyi ve kabul etmeyi sağladı.

Annesi ile kurduğu bağın ve sevginin kendi hayatındaki zorlukları aşmasında nasıl yardımcı olduğunu tekrardan anlayan görüşmeci, annesinin fiziksel yokluğunun onunla kurduğu derin bağın ve sevginin yok olduğu anlamına gelmediğini ve yaşamın devam ettiğini hissetti.

Servis Kullanıcı, Kürt, Bayan-54: “Derman’dan aldığım konuşma ile terapi seansları sorunlarımı daha iyi anlamama ve ihtiyacım olduğunda da yaşadığım ruhsal zorluklarla baş edebilmeme yardım etti. Ayrıca sosyal servisler ve yardımlarla ilgili sorunlarım içinde Derman’dan yardım aldım. Derman’ın servislerinden yararlanabildiğim için mutluyum ve kendimi çok şanslı hissediyorum. Derman’ın önemi ve değeri çok büyük bizim için.”

SAĞLIK DANIŞMANLIĞI SERVİSİ

Derman'ın Sağlık Danışmanlığı Servisi, Hackney'de yaşayan yada Hackney'de bir mahalle doktoruna kayıtlı Kürt, Türk, Kıbrıslı ve Doğu Avrupalı Türk toplumlarının varolan sağlık ve bakım servislerine erişimlerinde onlara 1991'den beri yardım etmektedir. Servisimizin amacı Hackney'de yaşayan bu toplumlar ile sağlık personeli arasındaki dil ve kültür farkından kaynaklanan boşlukları ortadan kaldırıp yüz yüze yada telefonda iki yönlü iletişimin kurulmasını temin edip; insanlarımızın sağlık ve kamu yararına yapılan hizmetlerden en iyi şekilde yararlanmalarını sağlamaktır.

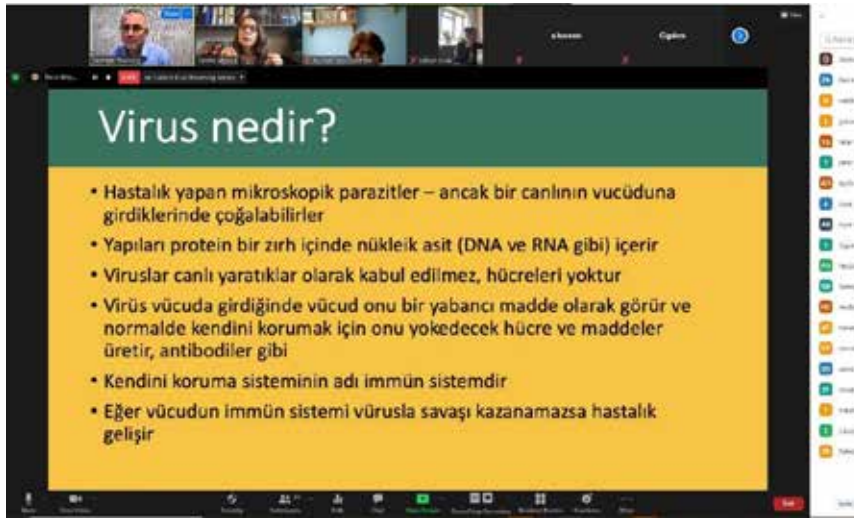
COVID-19'un yarattığı bütün zorluklara rağmen; Sağlık Danışmanlarımız 2020-21'de Hackney'deki **13 mahalle doktorunda 1,498 kişiye** doktorlarıyla olan randevularında **3,570 kez** hizmet verdiler



Covid-19 pandemi herkesi olduğu gibi bizim toplumlarımız içinde herşeyi çok zorlaştırdı. Bir çok servis telefonda yada internet üzerinden verilmeye başlandı. Servis kullanıcılarımız, özellikle dil sorunu olan ve internete erişimi olmayan/interneti kullanmayı bilmeyen yüzlerce/binlerce kişi, mahalle doktorlarına ulaşmakta, ulaşıda yaşadıkları iletişim problemleri nedeniyle çok büyük zorluklar çektiler. Bir çoğu randevularını kaçırdı, randevuları iptal edildi ve daha da önemlisi sağlık sorunlarıyla ilgili tedavi süreçleri durduruldu.

Sağlık danışmanlarımız, pandemi suresince çok özverili bir şekilde çalışmaya devam ettiler. Bu zor zamanlarda sağlık danışmanlığı servisimiz mahalle doktorlarıyla çok yakından çalışarak çok önemli sağlık sorunları olan, etraflarında kimseleri olmayan ve bakıma muhtaç kişilerden oluşan hasta listeleri oluşturup doktorla beraber bu kişileri arayıp nasıl olduklarını sordu; hastalıklarıyla ve ilaçlarıyla ilgili son durumlarını kontrol etti. Pandeminin ilk dönemlerinde bunları yapmak bu kişiler için çok önemliydi.

Toplumlarımızdan bir çok kişi, mahalle doktorları sadece telefonda servis verdiği için direk bizi arayarak ilaçları ve diğer sağlık sorunlarıyla ilgili mahalle doktorlarına ulaşmak için bizim yardımımızı istediler. Bu kaotik zamanlarda değişik bir çok yolla toplumlarımızın yanında olup yapabileceğimiz her türlü yardımı yapmaya çalıştık. Çoğu zaman mahalle doktorları çalışma seans ve günlerinin dışında da bizi arayıp hastalarına ulaşmak için yardımımızı istediler; onlara da her türlü yardımı yapmaya çalıştık.



Dr Jo Sudell, GP, Nightingale Mahalle Doktoru: "Derman'ın sağlık danışmanları takımımızın çok değerli üyeleri; keşke onları daha fazla seansımızda kullanabilseydik. Hastaları ve onların sorunlarını çok iyi tanıyor ve bize aktarıyorlar. Çok komplike konsültasyonları hastaların sorunlarını çok çabuk anlayıp aktarmaları çok daha kolay bir hale getiriyor ve bu durum takibi de kolaylaştırıyor. Hem doktorlar ve hem de hastalar için çok yardımseverler, şefkatli ve aynı zamanda da duyarlılar! Onların bu özverili çalışmalarına çok değer veriyoruz; takımdan kiminle konuşsanız aynı şeyi söylerler."

Hackney'de Sağlık Danışmanlığı Servisi verdiğimiz 13 Mahalle Doktorunun listesi

Barton House Health Centre	Lower Clapton GP
Healy Medical Centre	Nightingale Practice
Hoxton Surgery	Queensbridge Practice
Kingsmead Surgery	Riverside Practice
Latimer Health Centre	Shoreditch Park Surgery
Lawson Practice	Well Street Surgery
London Fields Medical Centre	

Servis Kullanıcı, Alevi, Bayan-58: "Sağlık danışmanı doktorla olan iletişimimi kolaylaştırıyor. Kendimi ve sağlık sorunlarımı onlar aracılığıyla daha iyi ifade edebiliyorum. Bu servis çok yararlı."

Servis Kullanıcı, Kürt, Bayan-44: "Evet, Derman'ın sağlık danışmanlarından bir çok yardım görüyorum. Beni dinliyorlar ve sorunlarım için ellerinden geleni yapmaya çalışıyorlar. Bütün Derman servisleri çok iyi ve bizlere çok yardımcı oluyor. Derman'ın bütün servislerinden çok memnunuz. Derman binlerce insana yardım ediyor, o yüzden her türlü bakımdan desteklenmelidir. Toplum olarak sorunlarımıza çözüm bulmada, kendimizi ifade etmede çok büyük sıkıntılar yaşıyoruz. Derman bizim ihtiyacımız olan servislere ve kurumlara ulaşmamıza yardım ediyor. Bu nedenle gerçekten Derman'ın bütün servislerinden çok memnunuz."

Sunduğumuz Sağlık Danışmanlığı Servisiyle:

- Servisimizi kullananların mevcut sağlık servislerinden en iyi şekilde haberdar olmalarını sağlayıp onların sağlıkları üzerine doğru kararları verebilmelerine yardımcı olup; onları Derman'ın diğer servisleride dahil uygun yerlere sevk ediyoruz.
- Tercümanlık Sağlık Danışmanlığı servisimizin önemli bir parçasıdır. Servis kullanıcılarının sağlık ve sosyal hizmet veren profesyonellerle olan randevuları sırasında tercümanlık hizmeti verirken her iki tarafın da birbirinin söylediğini anlayabilmeleri için, söylenenlerin her iki dilde ve kültürde de anlam yapacak bir biçimde profesyonel bir şekilde yapılmasına özen gösteriyoruz.
- İnsanlarımıza her türlü yardımı yapıp onların kendilerini en iyi şekilde ifade etmelerini; ihtiyaçlarının, haklarının, isteklerinin ve problemlerinin duyulmasını sağlıyoruz.
- Ayrıca ırkçılık ve ayrımcılığın uygulandığı yerlerde de onlar adına mücadele etmeye çalışıyoruz.

Sağlık Danışmanlığı hizmetimizin sağlık personeline de çok önemli yardımları var:

- Sağlık personeli ve hasta arasındaki sürecin daha verimli ve sorunsuz geçmesi için teşhis, tedavi ve sonrasında yapılması gerekenleri kolay anlaşılır bir şekilde ifade ederek sürece olumlu katkılar sağlıyoruz.
- Daha sağlıklı bir iletişimle yanlış teşhis risklerinin azaltılmasına önemli oranda katkı sağlıyoruz.
- Sağlık personelinin Kürt, Türk ve Kıbrıslı Türklerin ihtiyaçlarını, beklentilerini isteklerini ve kültürel farklılıkları anlamalarına yardımcı olup; iletişimin dolayısıyla da ilişkilerin daha pozitif bir şekilde yürütmesine yardımcı oluyoruz.
- Servisimiz, servis kullanıcılarımızın hem kendilerini ifade etmelerini hem de isteklerinin duyulmasını sağlayarak kendileri ile ilgili alınan her türlü kararda söz sahibi olmalarında çok önemli rol oynar.

Dr Celia St John-Green, Lawson Mahalle Doktoru: "Devamlılık açısından aynı sağlık danışmanlarına sahip olmak çok önemli. Bizim hastalarımız onları biliyor ve güveniyorlar. Ve sağlık danışmanlarıyla yaptığımız konsültasyonlar dil hattını (language line) kullanmaktan çok daha sorunsuz; çünkü sağlık danışmanları hastalarımızı çok iyi tanıyorlar. Sağlık Danışmanları konsültasyonları daha verimli hale getiriyorlar ve eminim ki hasta memnuniyetini arttırıyorlar."



Sağlık Danışmanlığı ekibimiz, pandeminin yarattığı bütün engellere ve zorluklara rağmen, **2020-21 mali yılında** Hackney'deki **13 farklı mahalle doktorundan 1,498 kişiye** tercümanlık ve sağlık danışmanlığı hizmeti sunarak; onlardan gelen **3,570 başvuruya** (817 yüz yüze / 2,753 üçlü telefon görüşme şekliyle uzaktan veya mahalle doktorlarından) cevap verdiler.

Sağlık danışmanlığı ekibimiz servis kullanıcılarımızın bir çok değişik konudaki sıkıntı ve sorunlarının giderilmesine büyük bir özveriyle, sabırlı ve başarılı çalışmalarıyla cevap vermeye çalışıyor. Sağlık danışmanlarımız servis kullanıcılarımız isteklerini ve ihtiyaçlarını verdikleri yardım ve hizmetin çok önemli bir parçası olarak görüp; ona göre hareket ederler.

2020-21 finansal yılı boyunca servis kullanıcılarımızın mahalle doktorlarına geldikleri en belli başlı sağlık sorunları ve sağlık danışmanlarımızın en çok destek sağladığı konular aşağıda:

- Bel/Boyun/Eklem/Kas ağrıları
- Ruh sağlığı problemleri (Depresyon, Endişe v.b.)
- Kadın sağlığı problemleri
- Şeker hastalığı
- Baş ağrısı / Soğuk algınlığı / Öksürük v.b.
- Corona Virüsle ilgili şikayetler
- Asma / Göğüs ağrısı
- Karın ağrısı ile ilgili şikayetler
- Kalple ilgili şikayetler (yüksek tansiyon / kolestrol v.b.)

Çalışmalarımızdan bir Örnek: Bayan GD-33

Bu ülkeye yeni gelmiş ve aile doktoruna kayıt yaptırmış bir bayanın buradaki sağlık ve sosyal yardımlar gibi konularda bilgisinin olmaması, kendisinin ciddi bir sağlık problemi olursa çocuklarının öksüz kalacağını düşünerek çok endişeleniyordu. Bu endişelerini gidermek için sağlık danışmanı aile doktoru ile yüz yüze randevu yapıp bu ülkedeki sağlık sisteminin nasıl çalıştığını anlattı. Bu azda olsa hastayı rahatlattı. Kendi randevusuna geldiğinde çocukları içinde randevu yapıldı. Doktor hastanın gerekli temel testlerini yaptırttı, endişe ve sıkıntıları için de terapiye havale etti. Bütün gerekli bilgiler; sosyal haklar ve sağlık sistemi ile ilgili bilgiler de dahil sağlandı. Bütün test ve muayene sonuçları temiz çıkınca ve sistemin nasıl çalıştığını öğrenince rahatladı ve çok mutlu oldu.

Servis Kullanıcı, Türk, Erkek-54: "Herşey çok güzel; servis mükemmel. Mahalle doktorum ve orada çalışan diğer çalışanlarda çok iyiler. Çok teşekkürler Derman'ın bize sağladığı bütün yardımlar için."

Servis Kullanıcı, Türk, Bayan-55: "Derman'ın sağlık danışmanlarına teşekkür ediyorum. Doktora gittiğimizde anlatamadığımız sorunlarımızı hem bizim hemde onların anlayacağı bir şekilde anlatıp bize çok yardımcı oluyorlar."

SOSYAL HAKLAR DANIŞMANLIĞI SERVİSİ

Sosyal haklar danışmanlığı servisimizin temel amacı Hackney bölgesinde yaşayan Kürt, Türk, Kıbrıslı Türk ve doğu avrupadan gelen Türkçe konuşan servis kullanıcılarımızı bu ülkedeki sosyal haklar alanında bilgilendirme, yönlendirme, yol gösterme ve pratik yardımlarda bulunarak onların ekonomik ve sosyal yaşam standardının iyileşmesine katkıda bulunmaktır. Sosyal Haklar Danışmanlığı servisimiz toplumlarımız içinde bulunduğu fakirliğin azaltılmasında çok büyük bir öneme sahip. Özellikle elli yaş üzeri ve kimsesi olmayan servis kullanıcılarımızın dil sorununun getirdiği engeller ve hakları hakkında yeterince bilgi sahibi olmamaları onların ihtiyaçları olan servis ve yardımlara ulaşmalarını çok zorlaştırıyor. Servisimiz bu bağlamda servis kullanıcılarımız ve onların ailelerinin ekonomik ve sosyal yaşam standartlarının iyileşmesine önemli derecede katkıda bulunmaktadır. Proje özellikle engelli, kronik rahatsızlıkları ve ruh sağlığı problemleri olan servis kullanıcılarımızın bir çok değişik konudaki, basit bir mektup yazımından karışık bazı formların doldurulması, yanlış verilen kararlara itiraz ve ihtiyaç duyulan diğer servislere sevk de dahil başvurularına cevap vererek onların hayatlarının iyileştirilmesine ve daha kaliteli bir yaşam sürmelerine yardım etmektedir. Servisimiz ayrıca servis kullanıcılarımızın evle ilgili-kira, borç v.b sorunlarında da onlara ihtiyaç duydukları bilgilendirme ve desteği sunarak; onların evsiz kalmamaları içinde gerekli yardımlarda bulunmaktadır.



Sosyal Haklar Danışmanlığı servisimizin sadece bir kısmı belediyeden gelen finansal kaynakla sağlanmakta; son yıllarda toplumlarımızdan gelen büyük ihtiyaca cevap verebilmek için rezervlerimizden kullanarak en azından bir tam zamanlı çalışanla servisimizi devam ettirmeye çalışıyoruz. 2020-21 finansal yılı boyunca, Coronavirus/Pandemi herşeyi ve herkesi olduğu gibi organizasyon olarak bizide etkiledi. Ama toplumlarımıza ulaşmak onların bu zor dönemde ihtiyacı olan destek ve yardımları yeni yollar/yöntemler bularak güvenli bir şekilde verebilmek için özverili bir şekilde çalışmalarımıza devam ettik. Bu dönemde özellikle service kullanıcılarımızın dil problemleri, akıllı telefonları/internet/e-posta ve diğer bazı sanal alandaki sistemleri

kullanmadaki bilgi eksiklikleri, imkansızlıkları veya yetersizlikleri sosyal haklar danışmanlığı servisimizin servis kullanıcılarımızın sorunları çözmeye çalışırken karşılaştığı engellerdi.

2020-21 yılı herkes için, kişiler/kurumlar/belediyeler, çok zor ve bilinmeyenlerle dolu bir dönem oldu. Sosyal Haklar Danışmanlığı servise gelen servis kullanıcılarımız çoğu zaman çok komplike, çözümü ve takibi uzun süren bir çok sorunla gelmekte. Pandemi boyunca kısıtlamaların olduğu dönemlerde servisi uzaktan telefon ve diğer birçok değişik yolu kullanarak etkili bir şekilde vermeye devam ettik; kısıtlamaların gevşetildiği zamanlarda da Derman'ın ofisinde yüz yüze randevular yaparak servis kullanıcılarımız acilen çözülmesi gerekli sorunlarına yardım ederek mağdur olmamalarını sağlamaya çalıştık.

Kısıtlı finansal kaynak ve imkanlar sosyal haklar danışmanlığı servisimizi olumsuz olarak etkilese de toplumlarımızın içinde bulunduğu fakirliğin azaltılmasında çok önemli bir rol oynayan bu servisimizi vermeye devam ediyoruz. Sosyal Haklar Danışmanlığı servisimiz genel olarak Hackney bölgesiyle sınırlı olmasına rağmen toplumlarımızın yaşadığı diğer komşu belediyelerden, özellikle Enfield, Haringey ve Islington, çok sayıda kişi bizi arayarak yardım istiyorlar. Onların bu isteklerine imkanlarımız kısıtlı olması ve finansal kaynakların Hackney’le sınırlı olmasından dolayı cevap veremiyorduk; ama pandemi dolayısıyla City Bridge Trust’tan aldığımız finansal kaynakla Ekim 2020 ve Mart 2021 arası bu bölgelerden gelen ihtiyaçlara ve birçok insanımızın sorunlarına bu zor dönemde cevap verebildik. Maalesef Mart 2021 sonu itibariyle o bölgelere verdiğimiz sosyal haklar danışmanlığı servisimiz sona erdi.

Pandeminin neden olduğu birçok engele rağmen kurum ve servis olarak büyük bir özveri, profesyonel bir yaklaşımla ve değişen çalışma durum ve şekillerine çok çabuk adapte olarak; az olan imkanlarımıza rağmen servis kullanıcılarımız hayatlarını olumlu yönde etkilemeye çalıştık. 2020-21 finansal yılında **Sosyal Haklar Danışmanlık Servisimizden 369 kişi yararlandı. Sosyal Haklar Danışmanlarımız bu 369 kişiden gelen 991 başvuruya yüz yüze, telefonda-WhatsApp/Zoom- veya e posta aracılığıyla cevap verip;** onların problemlerinin/sorunlarının çözülmesine yardım etti.

Pandeminin gölgesinde geçen 2020-21, Sosyal Haklar Danışmanlığı servisimiz her zaman olduğu gibi Derman’ın diğer servisleri, Ruh Sağlığı, Sağlık Danışmanlığı, ve yine beraber çalıştığımız diğer kurum ve kuruluşlarla da koordineli olarak hareket edip; servis kullanıcılarımızın sorunlarını çözmeye ve onların özgüvenlerini kazanıp kendi işlerini kendileri de halledebilecek duruma gelmeleri için doğru bilgilendirmelerle destekleyip; onlara yardım etmeye çalıştık. Derman’nın Sosyal Haklar Danışmanlığı servisi, çalışmaları sayesinde servis kullanıcılarının 2020-21 finansal yılında toplam **£153,000** civarında hakları olan devlet ve belediye yardımlarını almalarını sağladı.

Servis kullanıcılarımızın hakları olan bütün yardımlardan yararlanmaları için 2020-21 finansal yılında onlara en çok aşağıdaki başvurularında yardım ettik:

- Engelli yardımları (PIP/DLA/AA)
- Evrensel Kredi
- İstihdam ve Destek Yardımı (Hastalık nedeniyle ödenen yardım)
- Ev ile ilgili sorunlar
- Ücretsiz / Engelli seyahat kart başvuruları
- Bakıcı yardımı
- Diğer bütün yardımlar
- Diğer değişik konularla ilgili bütün başvurular

Servis kullanıcılarımızdan değişik yollardan bize sosyal haklar danışmanlığı ve diğer servislerimizle ilgili gelen bütün yorum, geri dönüşler ve değerlendirmeler; belediye ve diğer birçok resmi yerlere başvurulardaki başarı oranımızın yüksekliği Derman'ın bu bağlamda servis kullanıcılarımız ve onların ailelerinin ekonomik ve sosyal yaşam standartlarının iyileşmesinde ne kadar büyük derecede katkıda bulunduğunun en güzel göstergesi.

Başvuranların Etnik kökene göre dağılımı	
Kürt	53%
Türk	39%
Kıbrıslı Türk ve diğerleri	8%

Pandemiye ve onun getirdiği zorluklar ve kısıntılara rağmen; hükümetin kuralları gevşettiği ve güvenli olduğuna inandığımız dönemlerde servis kullanıcılarımız sorunlarına büyük bir özveri örneği göstererek yüz yüze görüşmelerle, 33%, çözüm bulmaya çalıştık.

Toplam	991 başvuruya cevap verdik
Telefonda bilgilendirme	665 kez
Yüzyüze görüşme sayısı	326 kez

Servis Kullanıcı, Kürt, Erkek-53: "Son üç yada dört yıldır Derman'ın Sosyal Haklar Danışmanlığı Servisi'nden yararlanmaktayım. Sosyal haklar danışmanı formlarımızı dolduruyor, mektuplarımızı okuyup açıklıyor, bizim adımıza mektuplar yazıyor ve telefon görüşmeleri yapıyor kurumlarla. Dil sorunumuz ve yardım sistemi hakkında yeterli bilgimiz olmadığı için kendi işlerimizi çözemiyoruz. 15 yaşındaki kızımın ciddi psikolojik sorunları var ve bazen kendisine zarar veriyor. Bundan dolayı benim ve eşimin psikolojisi de bozuldu ve Derman'ın Ruh Sağlığı Servisi'nden konuşma terapisi alıyoruz. Sosyal Haklar Danışmanlığı ve Ruh Sağlığı servisleri bize büyük destek sağladı. Hem ekonomik hem de kişisel sorunlarımızı aşmak için profesyonel destek aldık. Derman'ın servisleri profesyonel, etkili ve kolaylıkla erişilebilir özellikle dil bariyeri olanlar için. Derman'dan aldığım servislerden çok memnunum ve ihtiyacı olan bütün tanıdıklarına tavsiye ediyorum."

Servis Kullanıcı, Türk, Bayan-50: "Bir arkadaşımın tavsiyesi üzerine Derman'ın Sosyal Haklar Danışmanlığı servisinden yaklaşık bir yıldır destek almaktayım. Ben engelli yardımı alıyordum, fakat sağlık sorunlarımdaki kötüleşmeden dolayı durumumun yeniden değerlendirilmesi için başvuru yapmak istiyordum. Derman'ın sosyal

haklar danışmanı benim formumu doldurdu ve mahalle doktorumdan rapor ve destek mektupları da alarak başvurduk. Sonuç başarılı oldu, engelli yardım miktarım yükseldi. Bu artış nedeniyle ve yalnız kaldığım için sosyal haklar danışmanı hastalık yardımında da (ESA) artış olabileceğini söyledi. Bana yardımcı olarak bunun için de başvuruyu yaptık ve kabul edildi. Şimdi haftada £67.30 ekstra yardım alıyorum. Bütün bu yardımlarından dolayı Derman'a çok teşekkür ediyorum. Hergün sizler için duacıyım. Derman'ın bütün servisleri toplumumuz için oldukça önemli ve bu servislerin devam etmesi gerektiğini düşünüyorum. Ben çok memnun olduğum için; yardıma ihtiyacı olan arkadaşlarıma ve komşularıma da Derman'ı tavsiye ediyorum."

Çalışmalarımızdan bir Örnek: Bay BD-40

Servis kullanıcısı bay BD, Kürt-40 yaşında. Eşi ve 4 yaşında çocuğuyla birlikte Hackney'de belediye evinde yaşıyor. Depresyon ve endişe problemleri nedeniyle Derman'dan konuşma terapisi almaktaydı. Terapist arkadaşımız onu Sosyal Haklar Danışmanlığı Servisi'ne sevk etti. Evrensel kredi yardımındaki problemleri çözmek, yeni engelli yardımı (PIP) başvurusu ve başka hakları olan yardımlar varsa onları da alması için yardımcı olmamızı istedi.

BD yarım gün çalışıyordu fakat psikolojik ve fiziksel sağlık sorunlarındaki kötüleşme ve Covid 19 nedeniyle işinden ayrılmak zorunda kalmıştı. İşsiz kalınca Evrensel Kredi yardımına başvuru yapmıştı. Sosyal Haklar Danışmanı'yla görüşmesinde aldıkları yardımlarla geçinemediklerini ve eğer başka yardım alma hakları varsa yardımcı olmamızı istedi. Sağlık sorunlarındaki kötüleşme ve işsiz kaldığı için PIP (engelli yardımı) alma hakkı olduğunu belirttik ve başvurusunda ona yardımcı olduk.

Evrensel Kredi yardımı veren kurum, kendisinin sağlık değerlendirmesini yaptıktan sonra bazı işlerde çalışabileceği kararını verdi. Fakat BD çalışacak durumda değildi; bu nedenle onların kararına itiraz ettik fakat kararlarını değiştirmediler. Biz de servis kullanıcıya yardımcı olarak mahkemeye itirazda bulunduk. Mahkemeyi kazandık ve mahkeme BD'yi 2 yıl süreyle tamamen çalışamaz kabul etti. Mahkemenin bu kararı sonucunda BD'nin evrensel kredisinde aylık £341.92 artış oldu. Sayın BD'ye ayrıca geriye dönük olarak toplam £5,111.45 ödemede yapıldı. BD'nin engelli yardımı başvurusu da kabul edildi ve 3 yıl boyunca haftada ekstra £83.30 daha almaya hak kazandı. Bütün bu yaptığımız yardımlardan dolayı servis kullanıcımız ve ailesi ekonomik olarak daha iyi duruma ulaştılar ve yaşam koşullarında iyileşme oldu.

Sosyal Haklar Danışmanı'mızın sayın BD için yaptığı bu çalışmalar sonucunda aile finansal olarak daha iyi bir duruma geldi; ayrıca Derman'ın konuşma ile terapi servisinde de aldığı yardımlar sayesinde bay BD finansal ve daha da önemlisi ruhsal olarak kendini çok daha iyi hissettiğini söyledi. Derman'a yaptığı yardımlardan dolayı ailece çok teşekkür ettiler.

DERMAN FOR THE WELL-BEING OF THE KURDISH AND TURKISH COMMUNITIES
SUMMARISED STATEMENT OF FINANCIAL ACTIVITIES FOR THE YEAR ENDED 31 MARCH 2021

	Unrestricted Funds £	Restricted Funds £	Total 2021 £	Total 2020 £
Income				
Donations and legacies	10,043	-	10,043	10,030
Income from charitable activities	561,593	19,758	581,351	520,992
Income from Investment	186	-	186	790
Total Income	571,822	19,758	591,580	531,812
Expenditure on				
Raising funds	9,435	-	9,435	10,238
Charitable activities	534,701	19,766	554,467	517,900
Total Expenditure	544,136	19,766	563,902	528,138
Net Income/(expenditure)	27,686	(8)	27,678	3,674
Reconciliation of Funds				
Total funds brought forward	297,391	33	297,424	293,750
Total funds carried forward at 31 March 2021	325,077	25	325,102	297,424

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

How we raised our money

We work hard to bring in funds to develop and improve our services / projects for our communities. **Our total income for 2020-21 is £591,580** which is higher than last year. (The last year our total income was: £531,812). We are working hard to diversify our income to improve the security of our services/projects for the future.

How we spend our money

Our total spending, on our services / projects, **for 2020-21 financial year is £563,902** which is, in line with income, higher than last year. The last financial year our total expenditure was £528,138.

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

(Company registered number: 02910220)

SUMMARISED BALANCE SHEET AT 31 MARCH 2021

	<u>2021</u> £	<u>2020</u> £
FIXED ASSETS		
Tangible assets	2,110	908
CURRENT ASSETS		
Debtors	35,799	28,402
Cash at bank and in hand	<u>310,873</u>	<u>293,167</u>
	<u>346,672</u>	<u>321,569</u>
CREDITORS: amounts falling due within one year	<u>(23,680)</u>	<u>(25,053)</u>
NET CURRENT ASSETS	<u>322,992</u>	<u>296,516</u>
NET ASSETS	<u>325,102</u>	<u>297,424</u>
RESERVES		
Unrestricted funds	325,077	297,391
Restricted funds	<u>25</u>	<u>33</u>
	<u>325,102</u>	<u>297,424</u>

These summarised accounts have been extracted from the full financial statements of Derman - for the well-being of the Kurdish and Turkish Communities for the year ended 31st March 2021 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 and the trustees' report can be obtained from Derman. The full financial statements and the trustees' report were approved by the trustees on 6th July 2021 and have been submitted to the Charity Commission and the Registrar of Companies.

Auditors

AlisonWardAccountants
Chartered Certified Accountants and Statutory Auditors
28 Hills Road, Buckhurst Hill, Essex IG9 5RS

Bankers

The Cooperative Bank Plc
P.O Box 250
Delf House, Southway, Skelmersdale WN8 6WT



LIST OF OUR FUNDERS (April 2020-March 2021) MALİ KATKIDA BULUNANLAR

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

- City & Hackney CCG through Psychological Therapies Alliance
- London Borough of Hackney through East End Citizens Advice Bureaux
- Homerton University Hospital NHS Foundation Trust
- LB Hackney through Mind in the City Hackney and Waltham Forest/ Wellbeing Network
- The Big Lottery through Minik Kardeş
- GamCare
- The City Bridge Trust
- Mr Ian McVeigh through the Prism the Gift Fund

In partnership or/and joint work with

- Mind in the City Hackney and Waltham Forest
- BME Access Service- East London NHS foundation Trust
- İMECE - Women's Centre
- Minik Kardeş
- Day-Mer
- Hackney CVS
- The Advocacy Project
- The Salvation Army (Hoxton Worship & Community Centre, Hackney)
- Shoreditch Trust
- Bikur Cholim
- IAPT- Homerton University Hospital NHS Foundation Trust
- Tavistock & Portman NHS Foundation Trust
- Core Arts
- Center for Better Health
- Vietnamese Mental Health Service
- TCCA (Turkish Cypriot Community Association)

We would like to extend our gratitude to **BME Access Service, Department of Psychology, City & Hackney Centre for Mental Health** for providing clinical supervision to our Mental Health Recovery Support and Health Advocacy teams.

MANAGEMENT COMMITTEE MEMBERS

YÖNETİM KURULU ÜYELERİ

Nurullah Turan	Chair, M. Health Social Worker/Councillor
Kadriye Ali	Service user
Ziya Adnan	Information Manager, NHS
Dr Zerrin Atakan	Psychiatrist
Adem Çelik	Treasury Manager, NHS
Dr Elena Alexandrou	Clinical Psychologist, NHS
Dr Adam Forman	Retired GP

STAFF LIST

DERMAN ÇALIŞANLARI

Chief Executive Officer	(f/t)	Nursel Taş
Operations Manager	(f/t)	Zafer Kurşun
Senior Administrator	(f/t)	Gülistan Sanık
Administrative Assistants	(p/t)	Feyza Özcan Balaban

MENTAL HEALTH SERVICE

Clinical Lead	(p/t)	Dr Angela Byrne
Mental Health Team Manager	(f/t)	Ufuk Genç
Counsellors	(p/t)	Elvin Şensan
	(p/t)	Şirvan Tepe
	(p/t)	Zehra Kızılgöz
	(p/t)	Susan Awad
Sessional Counsellors		Dr Diva Uluçay
		Seyfi Halil
		Dilek Demir
Psychological Wellbeing Practitioners	(f/t)	Yeter Gözübüyük
Mental Health Recovery Support Workers	(p/t)	Melek Hazar
	(p/t)	Nazlıhan Aktaş
	(p/t)	Şebnem Uğural
	(p/t)	Yüksel Erdoğan

HEALTH ADVOCACY SERVICE

Health Advocates	(p/t)	Ali Kemal Şahan
	(p/t)	Yüksel Erdoğan
	(p/t)	Cemile Özkan
	(p/t)	Gülistan Turan
	(p/t)	Mizgin M. Arslan
Sessional Health Advocates		Bülent Başaran
		Beyza Ateş

WELFARE RIGHTS ADVICE SERVICE

Advice Workers	(f/t)	Mikail Kaya
		Bülent Başaran (Oct'20-Mar'21)

VOLUNTEERS

Berdan Şahan - Trainee Counsellor
Sema Bedran - Trainee Family Therapist



DERMAN'S

30th Year

1991-2021

Serving Our Communities

Since 1991

1991'den beri Toplularımızın

Hizmetindeyiz



Get Involved and MAKE A DIFFERENCE

Derman needs your support more than ever. With your support, we can continue to offer free services and run projects to as many vulnerable people as possible. Every year, we support thousands of people from Turkish, Kurdish and Turkish Cypriot Communities.

By supporting us today, you will be helping to make sure that we can continue to help more people and families turn their lives around and stay stronger.

Make a Donation

Visit our website at www.derman.org.uk or contact us on 0207 613 5944 for more information.



DERMAN
The Basement
66 New North Road London N1 6TG
Tel: 0207 613 5944
E-mail: services@derman.org.uk
Website: www.derman.org.uk

