

HUZUREVİNDE YAŞAYAN SAKINLERİN KURUMA YÖNELİK DÜŞÜNCE VE BEKLENTİLERİ: NİTELİKSEL BİR ÇALIŞMA

Sevginar Vatan, Tülin Gençöz*

ÖZET

Amaç: Bu çalışmada huzurevinde yaşayan sakinlerin kuruma ve kurumda çalışan ekibe yönelik düşüncelerinin ve beklentilerinin genel anlamda niteliksel olarak araştırılması amaçlanmıştır. **Yöntem:** Bu amaç doğrultusunda Emekli Sandığı Genel Müdürlüğü'ne bağlı bir huzurevinde yaşayan sakinler arasından rasgele seçilen 8 kişiye 7 açık uçlu soru yöneltilmiştir. Sakinlerin kurumu ve kurumda çalışan ekibi ne ölçüde tanıdıkları, nasıl bir ekip talep ettikleri, ekibin yaş ortalamasına yönelik isteklerini, genel olarak beklentileri, memnuniyetleri ve memnuniyetsizlikleri gibi bilgilere ulaşılmaya çalışılmıştır. **Bulgular:** Görüşmeler sırasında sakinler sıklıkla Otelcilik İle Sağlık ve Sosyal Servis hizmetlerinin önemini vurgulamışlardır. Görüşmeler sonrasında yapılan değerlendirmelere göre, sakinler çoğunlukla ekibi ve görev-

leri tanımakta, temel ihtiyaçlarının iyi bir şekilde karşılanmasının yanı sıra bu ihtiyaçlarını karşılayan ekip ile sıcak, samimi ve onların düşüncelerine önem verilen ilişkiler içinde olmayı istemektedirler.

Anahtar Kelime: (1) Huzurevi, (2) Yaşlılık Dönemi, (3) Yaşam Doyumu

A Qualitative Study Purued with Residents of a Rest Home

SUMMARY

Aim: The present study aimed at investigating general thoughts and expectations of people living in a rest home, towards the institution and its personnel, through a qualitative study. **Method:** For this purpose 7 open-ended questions were raised to 8 randomly selected people from a rest home. Information were gathered about how much they knew about the institution and its personnel, what kind of workforce they would request, their desires about work-

* Doç. Dr., Orta Doğu Teknik Üniversitesi, Psikoloji Bölümü.

force's age average, their general expectations, and their satisfaction and dissatisfaction about the institution. **Results:** Throughout the interviews participants frequently emphasized Hotel Management, and Health and Social Services. The interviews indicated that participants generally knew the personnel and their role definitions; and besides satisfaction of their basic needs they require to have warm and genuine relationships with the personnel and they also want their thoughts to be considered.

Key Words: (1) Rest Home (2) Old Age (3) Life Satisfaction

Yaşlılık, insan yaşamında gelişme ve olgunlaşmanın ardından ortaya çıkar ve kendine özgü özelliklere sahiptir. Yaşlılık dönemi her canlı için geçerli olmakla birlikte bireysel farklılıklar gösterir (Medicana 1993). Bireyin bu dönemdeki beklenti, tutum ve davranışları onun nasıl bir yaşlılık geçireceğini belirlemektedir. Ancak yaşlılık döneminin algılama, bellek ve yaratıcılık özelliklerinin zayıflaması, hücrelerde yenilenmenin azalması, fiziksel ve zihinsel reaksiyon zamanının artması ve vücudun eski gücüne sahip olmaması gibi bazı ortak özellikleri her bireyde farklı zamanlarda da olsa mutlaka kendini gösterir (Medicana 1993). Bireysel farklılıklar göstermekle birlikte, 65 yaş 1982 yılında Dünya Sağlık Örgütü tarafından yaşlılığın başlangıç yaşı olarak belirlenmiştir (Tatar, 2002). Belirlenen bu yaş sınırı birçok araştırmanın temelini oluşturmuş ve dünyadaki birçok ülkede bu yaş emeklilik yaşının belirlenmesinde temel alınmıştır. Benzer bir şekilde, sıklıkla değişmekle birlikte ülkemizde de emeklilik yaşı 60 yaş ve üzeri olarak belirlenmektedir.

Toplumlardaki kalkınma ve gelişme politikaları arttıkça ve tıp alanındaki gelişmeler ilerledikçe insan yaşam süresi uzamakta ve dünyadaki yaşlı nüfusu artmaktadır. 1990 yılında yaklaşık yarım milyar insan 60 yaşın üzerindeki, 2030 yılında bu sayının 1.4 milyara çıkması beklenmektedir (Bir Dünya Bankası Araştırma Raporu 1997). Görülen bu artış her geçen gün yaşlılara ve yaşlı politikalarına verilen önemin artmasına sebep olmaktadır. Önceleri toplumumuzda yaşlılara geniş ailelerin içinde sahip çıkılmaktaydı. Ailenin büyüklerine büyük önem verilir ve töreler ve gelenekler çerçevesinde saygın bir yere sahip olurlar, aileleri tarafından korunamayanlar ise çevreden gelen yardımlar ile desteklenirdi (SHCEK 2004). Sanayileşme ve kentleşme süreci ile birlikte geniş aileler çekirdek ailelere dönüşmektedir. Bu gelişmelerle birlikte, yaşlı kişiler yaşamda kendi başlarına kalmışlardır. Tüm bunların sonucu olarak yaşlılık bir sosyal sorun haline dönüşmüştür. Bu gelişmelerin neticesinde yaşlıların korunması, bakımı ve toplumun içine katılabilmesi devletimiz tarafından belirlenen ve verilen "Sosyal Hizmetler" kapsamına alınmış ve 1982 Anayasasının 61'nci maddesinde bu belirtilmiştir. Böylece yaşlılara yönelik tüm hizmetlerin daha programlı, teşkilatlı ve kurumsal olarak verilmesi sağlanmıştır.

Türkiye'de yaşlılar için verilen hizmetleri Sosyal Hizmetler Kurumu karşılamaktadır. Anayasamızda da Sosyal Hizmetler'in tanımına, bu kapsamda yapılan çalışmalara ve kimlerin yararlandığına yönelik açıklamalara yer veren yasalar vardır. Var olan bu sosyal hizmetlerin içinde huzurevleri önemli bir yere sahiptir. Türkiye'de 1966 yılında Sağlık ve Sosyal

Yardım Bakanlığı'na bağlı ilk huzurevi Konya'da, ikincisi ise Eskişehir'de açılmıştır (SHCEK 2004). Zamanla bu huzurevlerinin sayısı artmıştır. Bugün ülkemizde, 62 tanesi Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu'na bağlı, resmi; 96 tanesi bakanlıklar, belediyeler, demekler veya vakıflar tarafından yönetilen toplam 158 kuruluş vardır (Tomambay 2002). Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu'nun, Huzurevleri ve Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon merkezleri yönetmeliğinin 21.02.2001 tarih ve 24325 sayılı yasasına göre yaşlıların fiziksel temel ihtiyaçlarını karşılamak, onları korumak, onlara bakmak, sosyal veya psikolojik destek sağlamak, sürekli bakım ve rehabilitasyon hizmeti vermek huzurevlerinin temel görevleri arasında bulunmaktadır.

Yaşlıların huzurevlerine gitme nedenleri birbirinden farklılık göstermektedir. Bu nedenler arasında ekonomik güçlükler, yakınlarını kaybetmekten dolayı yalnız kalmaları, aileleri ile birlikte yaşayamama, psikolojik ve sosyal sorunlar, fiziksel ihtiyaçlarını karşılamakta karşılaştıkları zorluklar, düşkünlük ve benzeri sebepler yer almaktadır (Medicana Genel Sağlık Ansiklopedisi: Milliyet 1993). Huzurevi sakinlerinin, huzurevine yerleştikten sonra, yeni mekânlarına uyumlarını gerçekleştirmek, rahat, mutlu ve huzurlu bir yaşlılık dönemi geçirmek için buldukları kurumlarından farklı beklentileri vardır. Kuruma uyum süreçleri ve kurumda geçirdikleri süre içerisindeki yaşamsal doyumlarını belirleyen faktörler kişisel özelliklerden etkilenmekle birlikte, kurumun fiziksel koşulları, çalışan ekibin demografik yapısı, kurulan ilişkilerin özellikleri, yaşlıların isteklerinin ne ölçüde karşılandığı asıl belirleyici kriterleri oluşturmaktadır.

Bu çalışmada, huzurevinde yaşayan sakinlerin kurumu ve kurumda çalışan ekibi ne ölçüde tanıdıkları, kurumdan nasıl bir ekip beledikleri ve ekibin yaş ortalaması olarak hangi yaşı tercih ettikleri ile genel olarak beklentileri, memnuniyetleri, memnuniyetsizlikleri gibi konuların niteliksel bir çalışma ile ele alınması amaçlanmıştır.

Yöntem ve Gereçler

Katılımcılar

Bu çalışma, Emekli Sandığı Genel Müdürlüğü'ne bağlı olan ve Ankara'da bulunan bir huzurevinde kalmakta olan 70 erkek ve 156 kadın sakin arasından rast gele seçilen 4 kadın ve 4 erkek olmak üzere toplam 8 kişi ile yürütülmüştür. Katılımcıların yaşları 63 ile 84 arasında değişmektedir (Ortalama = 75.38, S.S. = 6.97).

Gereçler

Bu çalışmaya katılan sakinlere Tablo 1'de verilen 7 açık uçlu soru yöneltilmiştir. Sakinlerle yapılan röportajlarda kendilerinden izin alınarak kayıt edilebilmesi için bir adet kayıt cihazı kullanılmıştır.

İşlem Yolu

Sakin listesinden rast gele seçilen ve çalışmaya katılmayı kabul eden 8 kişi ile, günde 2 veya 3 kişi olmak üzere görüşmeler yapılmıştır. Görüşmeler sakinlerin uygun oldukları zaman diliminde odalarında, pastanede veya hobi odalarında, yaklaşık 35-40 dakika süresinde tüm veriler tek bir görüşmede elde edilecek şekilde gerçekleştirilmiştir.

Bulgular

1. Bu kurumun devamını sağlayan ekip sizce kimlerden oluşmaktadır?

Tablo 2'de görüldüğü gibi çalışmamıza katılan toplam 8 sakinden 3'ü kurumun devamını sağlayan ekibi tanımlayamazken, 5 kişi ekibi genel anlamda tanımaktadır. Ekibi tanıyan bu 5 kişiden 4'ü görevleri, yapılan işleri ve hangi kişilerin hangi görevlerde bulduklarını bilmektedir. Fakat bu 5 kişiden 1'i, kulak aşinalığı veya başka bir şekilde görev isimlerini bilmekle birlikte görev tanımları ile yapılan işleri bu isimler ile eşleştirememiştir.

2. Size hizmet veren birimler için size göre bir önem sırası oluşturur musunuz?

Çalışmaya katılan 8 kişiden 1 kişi tüm birimlerin önemli olduğunu belirtirken (bu kişiye tabloda yer verilmemiştir), Tablo 3'te de görüldüğü gibi 3 kişi Müdür'ü, 2 kişi Sosyal Servis'i, 1 kişi Sağlık Servisi'ni ve 1 diğer kişi de Otelcilik Servisi'ni ilk sıraya yerleştirmiştir. Önem sıralamasında 2. yeri ise 4 kişi Sosyal Servis'e, 1'er kişi de Teknik ve Otelcilik Servislerine vermişlerdir. Bu sıralamada Sosyal ve Otelcilik Servislerine 6 kişi tarafından yer verilirken, Müdür ve Sağlık Servisi'ne 3 kişi, Teknik Servis'e ise 2 kişi tarafından yer verilmiştir. Mali İşler birimine ise sakinler tarafından önem sıralamasında yer verilmemiştir.

Bu önem sıralamasında en çok yer alan birimlerden biri olan Otelcilik biriminde, sakinler tarafından temizlik işleri ve garsonlar ön plana çıkarılmıştır. Öyle ki, bir sakin otelcilik işleri ile temizlik işlerini ayrı birimler olarak değerlendirmiş ve temizliğin otelcilikten önce geldiğini söylemiştir.

3. En çok iletişim kurduğunuz birimler ve elemanlar hangileridir? Neden?

Tablo 4a'da görüldüğü gibi 8 kişiden 5'i Sosyal Servisi, 2'si Sağlık Servisini ve 1'er kişi de Teknik Servisi ve Otelcilik Servisini en çok iletişim kurduğu birimler arasında tanımlamaktadır. Ayrıca 1 kişi her birim ile aynı derecede iletişim kurduğunu söylemiştir. Bu kişi birimler arasında ayırım yapmadığı için Tablo 4a'da kendisine yer verilmemiştir. En çok Sağlık Servisi ile iletişime geçtiğini söyleyen 1 kişi ise özellikle fizyoterapisti ön plana çıkarmıştır. En çok Otelcilik Servisi ile iletişime geçtiğini söyleyen bir kişi ise özellikle resepsiyonu vurgulamıştır.

Sosyal Servis'i en çok iletişime geçtiği birimler arasında tanımlayan 5 kişi, Sosyal Servis'in çok geniş görev yelpazesi olduğu için (örn., "Düzenleme ve ayarlamaları onlar yaptığı için", "Sosyal etkinlikleri onlar ayarladığı için", "Tüm işlerim onlarla olduğu için", "Tüm işlerle onlar ilgilendiği için") ve bu birimdeki elemanlarla sıcak bireysel ilişkileri olduğu için (örn., "Onları yakın hissettiğim için", "Oradaki bir kızcağız eski bir tanıdığıma benzediği için") bu servisle sıklıkla iletişime geçtiklerini vurgulamışlardır.

Sağlık Servisini en çok iletişime geçtiği birimler arasında tanımlayan 2 kişiden 1'i bunun nedenini çok sağlık sorunu olmasına bağlarken, diğer kişi ise bunu sıcak bireysel ilişkilere ("Fizyoterapist çok tatlı bir kız olduğu için") bağlamaktadır.

Otelcilik birimi ile en çok iletişime geçtiğini söyleyen bir sakin ise resepsiyon ile olan paylaşımlarını ("Gazetemizi paylaştığımız, ortak kullandığımız için") ön plana çıkartmıştır.

Teknik Servis ile en çok iletişime geçtiğini söyleyen sakin ise bunun nedenini bu servisin hızlı ve iyi çalışması ("Hemen gelirler" ve "Benim bir dediğimi iki etmezler") ve sıcak bireysel ilişkileri ("Onlardan hiç sıkılmam") ile açıklamıştır.

Çalışmaya katılan sakinlerden hiç biri Müdür ve Mali İşler Servisi'ni en çok iletişime geçtiği birimler arasında tanımlamamıştır.

4. Kurumda memnun olduğunuz hizmetler nelerdir? Öncelikle görev (iş) daha sonra kişiler açısından cevaplar mısınız? Neden onlar?

Tablo 4b'de görüldüğü gibi, kurumda memnun olunan hizmetler arasında Otelcilik Servisi hizmetlerini 6 kişi, Sosyal Servis hizmetlerini 4 kişi, Sağlık Servisi hizmetlerini 3 kişi ve Teknik Servis hizmetlerini 1 kişi tanımlamıştır.

Otelcilik biriminden memnun olduklarını söyleyen sakinler öncelikle yemeklerden sorumlu birime verirken (örn., "Yemekler iyi", "Çeşit sayısı fazla" gibi) daha sonra da garson (örn., "Çok güzel hizmet ediyorlar", " Benim diğer yemekleri yemediğimi gördüklerinde bana yoğurt ve salata ilave ediyorlar", "İyi çocuklar", "Bize karşı davranış şekilleri çok iyi") ve temizlik işçilerinden (örn., "Hijyenik bir ortamda yaşıyoruz", "Çalışan kızlarımız çok iyi", "Çalışanlar iyi temizlik yapıyorlar") yana olan memnuniyetlerini dile getirmişlerdir.

Sosyal Servis hizmetlerinden memnun olduklarını belirten 4 kişi, bunu çeşitli sosyal faaliyetlerden duydukları memnuniyet (örn., "Sosyal etkinlikleri güzel", "Cumhurbaşkanlığı Senfoni Orkestrası'na götürüyorlar", "Düzenledikleri gezilerden memnunum, değişik yerleri görmemizi sağlıyorlar"), psikologların

olması ("Psikologların olması çok iyi") ve bu birimle kurdukları sıcak bireysel ilişkiler (örn., " İşlerini iyi yapıyorlar" , "Bizlere karşı çok iyi davranıyorlar") ile açıklamaktadırlar.

Sağlık servisini vurgulayan 3 kişi ise, öncelikli olarak hemşirelerden yana olan memnuniyetlerini (örn., "Gece rahatsızlanırsa ilgilenen birileri var", "Hemşireleri çağırınca hemen geliyorlar", "İşlerini iyi yapıyorlar") dile getirmektedirler.

Teknik Servis'ten memnun olduğunu belirten 1 kişi, servisin hızlı ve iyi çalışmasıyla (örn., "Hızlı çalışıyorlar", " Çağırınca hemen geliyorlar", "Bir dediğimi iki etmiyorlar") bu tercihini açıklamıştır.

Müdür ve Mali İşler Servisi'ne hiçbir sakin tarafından memnun olunan hizmetler arasında yer verilmemiştir.

5. İletişim açısından daha iyi olmasını istediğiniz hizmetler ve kişiler nelerdir?

Tablo 4c'de görüldüğü gibi, iletişim açısından daha iyi olması istenilen hizmetler arasında 3'er kişi Müdür ve Otelcilik Servislerini, 2 kişi Mali İşler Servisini ve 1'er kişi de Sağlık Servisi'ni ve Sosyal Servis'i tanımlamaktadır. Otelcilik servisi ile iletişimlerinin daha iyi olmasını isteyen 3 kişiden biri otelciliğin temizlik ve diyetisyen kollarını vurgulamıştır. Sağlık hizmetlerinin iletişim açısından daha iyi olmasını isteyen kişi ise diyetisyeni ön plana çıkarmıştır. Ayrıca Tablo 4c'de yer verilmeyen 2 kişi ise tüm iletişimlerinden memnun olduklarını, iletişim açısından daha iyi olmasını istedikleri bir birim bulunmadığını belirtmişlerdir.

6. Kurumda memnun olmadığınız hizmetler ve nedenleri nelerdir?

Tablo 4d'de görüldüğü gibi kurumda memnun olunmayan hizmetler arasında 6 kişi Sağlık Servisini, 4 kişi Otelcilik Servisini, 2'şer kişi Mali İşler Servisini ve Sosyal Servisi, 1 kişi ise Müdür'ü tanımlamıştır. Teknik Servise, memnun olunmayan hizmetler kapsamında yer verilmemiştir. Ancak, Tablo 4d'de yer verilmeyen 2 kişi hiçbir hizmetten memnuniyetsizliği olmadığını vurgulamıştır.

Sağlık Servisi'ni memnun olmadığı hizmetler arasında tanımlayan 6 kişi, hizmetlerin yetersizliğini (örn., "İlaç alımları düzenli değil", "Kan ve şeker tahlillerimiz yapılmıyor", "Düzenli taramalarımız yapılmıyor (göz, kulak gibi)", "Bizi götürdükleri hastaneler ile iletişimleri zayıf", "Reçete yazımı randevu ile ama ilaç bazen bize hemen gerekli, bu yüzden para ile alıyoruz", "İlaçları yetersiz", "Cihazları yetersiz", "Daha kapsamlı ve daha temiz olmalı", "Diğer hastanelere götürmek yerine burada baksalar daha iyi olur", "SSK'lıların hastane işlemleri ile pek ilgilenmiyorlar") ve yetersiz eleman sayısını (örn., "Doktor sayısı az", "Ekipteki personel sayısı az", "Tüm sakinlere yetiştiremiyorlar", "Uzman doktor yok") vurgulamıştır.

Otelcilik Servisi hizmetlerinden memnun olmadığını açıklayan 2 kişi Temizlik İşlerini (örn., "Koridorlar çok iyi temizleniyor ama kapalı alanlar iyi temizlenmiyor", "Elemanlar ilk zamanlar kadar iyi değil", "Temizlik onca masrafa rağmen gerçek anlamında yapılmıyor", "Üstün körü temizlik yapılıyor"), diğer 2 kişi ise Yemek Bölümü'nü ve diyetisyeni (örn., "Yemekler dengersiz", "Yemekler damak tadımıza uygun değil", "Yemekler bize uygun değil", "Rejim çok genel düşünüyor; ben tuz rejimi yapmalıyım oysa

yemeklerde çok tuz var ama et yok", "Diyetisyen bizi anlamıyor") ön plana çıkarmaktadırlar.

Kurumda memnun olmadıkları birim olarak Mali İşleri gösteren 2 kişi de kurum içerisinde farklı ihtiyaçlar için toplanan paralardan rahatsız olduklarını dile getirmiştir (örn., "Farklı ihtiyaçlar için para toplanıyor", "Alış-veriş merkezi gibi işletiyorlar").

Sosyal Servis hizmetlerini memnun olmadıkları hizmetler arasında tanımlayan 2 kişi ise, kuruma kabul edilen yeni sakinler ile ilgili kaygılarını ("Buraya sakin alırken, seçerken pek titiz değiller") ve psikolojik sorunları için verilen hizmetin yetersizliğini ("Benim psikolojik sorunlarım çok da fazla ilgilenmiyorlar") dile getirmişlerdir.

Müdüriyet ile ilgili memnuniyetsizliğini dile getiren 1 kişi ise, bürokratik işlemlerin sıklığından ("Çok fazla bürokrasi ile iş yapıyor") şikâyet etmektedir.

7. Siz ve kurumda çalışan kişiler arasındaki yaş farkının iletişiminizi ve aldığınız hizmeti etkilediğini düşünüyor musunuz? Düşünüyorsanız, bunun hangi birimlerde ve nasıl etkili olduğunu açıklar mısınız?

Çalışmamıza katılan 8 kişiden biri tüm çalışanların yaşlarının daha ileri yaşlarda olmasını tercih ettiğini belirtirken, 7 kişi birimlerin genç elemanlardan oluşmasından yana olduklarını belirtmiştir. Ancak, bu 7 kişiden biri sadece doktorun ileri yaşlarda olmasını, diğer 1 kişi ise diyetisyen ve doktorun ileri yaşlarda olmasını tercih ettiklerini belirtmektedirler.

Çalışan ekibin gençlerden oluşmasının daha iyi olacağına inanan kişiler bu inancı

Tablo 1: Huzurevi Sakinlerine Yöneltilen Açık-Uçlu Sorular.

1. Bu kurumun devamını sağlayan ekip sizce kimlerden oluşmaktadır?
2. Size hizmet veren birimler için, size göre bir önem sırası oluşturur musunuz?
3. En çok iletişim kurduğunuz birimler ve elemanlar hangileridir? Neden?
4. Kurumda memnun olduğunuz hizmetler nelerdir? Öncelikle görev (iş) daha sonra kişiler açısından cevaplar mısınız? Neden onlar?
5. İletişim açısından daha iyi olmasını istediğiniz hizmetler ve kişiler nelerdir?
6. Memnun olmadığınız hizmetler ve nedenleri nelerdir?
7. Siz ve kurumda çalışan kişiler arasındaki yaş farkının iletişiminizi ve aldığınız hizmeti etkilediğini düşünüyor musunuz? Düşünüyorsanız, bunun hangi birimlerde ve nasıl etkili olduğunu açıkla mısınız?

Tablo 2: Sakinlerin Ekibi Tanıma Durumlarına Göre Dağılımı.

Ekibi Tanımayan Sakinler	Ekibi Tanıyan Sakinler	
	Görev tanımlarını ekipteki kişiler ile eşleştirebilen	Görev tanımlarını ekipteki kişiler ile eşleştiremeyen
3 kişi	4 kişi	1 kişi

Tablo 3 Sakinler Tarafından Birimler için Oluşturulan Onem Sıralaması

Onem Sırası	Mudur	Malı İşler Servisi	Sağlık Servisi	Sosyal Servisi	Teknik Servisi	Otelcilik Servisi
	Kişi Sayısı	Kişi Sayısı	Kişi Sayısı	Kişi Sayısı	Kişi Sayısı	Kişi Sayısı
1	3	-	1	2	-	1
2	-	-	-	4	1	1
3	-	-	1	-	-	3
4	-	-	1	-	-	1
5	-	-	-	-	1	-

Tablo 4 Sakinlerin Sıklıkla İletişim Kurdukları (A), Memnun Oldukları (B) Daha Yoğun İletişim İçinde Olmak İstedikleri Birimler (C) ve Memnun Olmadıkları Hizmetler (D)

	Mudur	Malı İşler Ser	Sağlık Servisi	Sosyal Servis	Teknik Servis	Otelcilik Ser
A	-		2	5	1	1
B	-	-	3	4	1	6
C	3	2	1	1	-	3
D	1	2	6	2	-	4

sahip olma sebeplerini, gençlerin daha toleranslı olmaları (örn., "Sabırlılar", "Sinirlenmiyor ve ne söylesek peki diyorlar", "Bizlerin davranışlarını hoş karşılıyorlar, anlayışlılar", "Saygılılar", "Çabuk bıkmıyorlar"), hizmet vermeye daha istekli olmaları (örn., "Fedakârlar", "Tüm isteklerimizi en iyi derecede yerine getirebiliyorlar", "Çabuk yorulmazlar"), daha aktif ve becerikli olmaları (örn., "Aktifler", "Gençler dinamik oluyorlar", "Atılgan oluyorlar", "Çabuk hareket ediyorlar ve hızlı çalışıyorlar", "Hafızaları iyi, tüm özelliklerimizi akıllarında tutabiliyorlar", "İşlerini iyi yapıyorlar, işlerini biliyorlar", "Kafaları daha iyi çalışıyor, zeki oluyorlar", "Yaşlı olsalar görevlerini iyi yapamazlar") ve aralarında kurulan sıcak bireysel ilişkiler (örn., "Genç görünce benim içim açılıyor, biz yaşlandıkça genç seviyoruz, genç görmek istiyoruz", "Bizleri anne, baba, büyükbaba, büyükanne gibi görüyorlar, işlerini sevgiyle yapıyorlar") ile açıklamaktadırlar.

Çalışan tüm ekibin genç yaştaki kişilerden oluşmasının daha iyi olacağına inanan, ancak doktor ile diyetisyenin ileri yaşlarda olmasını isteyen 2 kişi bu tercihlerini tecrübe ile (örn., "Genç olunca tecrübesiz oluyorlar", "İnsan diyalogları için tecrübe şart", "Yalanı, doğruyu ayırmak için tecrübe şart", "Yaşla birlikte bilgi artar", "Böyle bir yeri idare edebilmek için tecrübe şart") açıklamışlardır.

Benzer bir şekilde, tüm ekibin yaşlılardan oluşmasını tercih eden sakin de tecrübenin önemini ("Genç olunca tecrübesiz oluyorlar") vurgulamıştır.

Tartışma ve Sonuç

Huzurevi sakinlerinden 8 kişi ile yapılan bu çalışmanın sonuçlarına göre; sakinlerin çoğu

kurumda çalışan ekibi tanımakta, görev tanımlarını ve hangi çalışanın hangi görevde yer aldığını bilmektedir. Bu veri sakinlerin içinde yaşadıkları kurum ve kurumun devamını sağlayan ekipten çok da kopuk olmadıklarını desteklemektedir.

Sakinlerden çalışan ekip içerisinde önem sırasına göre bir sıralama yapmaları istendiğinde, az sayıda sakin (n = 3) ekibin hiyerarşik düzenini göz önüne alarak sıralama yapmıştır. Sakinlere göre, önem sıralamasında ilk sıralarda yer alan birimler ya sakinlerin sosyal ve psikolojik gereksinimlerini (Sosyal Servis faaliyetleri gibi) ya da fizyolojik temel ihtiyaçlarını karşılamalıdır (Sağlık Servisi, Otelcilik Servisi, Teknik Servis gibi). Sakinlerin değerlendirmelerine göre, önem sıralamasında ön plana çıkan hizmet Sosyal Servis olarak görülmektedir. Sosyal Servis'in sakinlerin sosyal ve psikolojik rehabilitasyonlarını sağlamada önemli olduğu göz önüne alınırsa, önem sıralamasında büyük ölçüde 1. ve 2. sıraya konması anlam kazanmaktadır. Tomambay (1999) rehabilitasyonu "herhangi bir bedensel, ruhsal (psikolojik), sosyal özründen ötürü toplumsal ilişkilerinde aksama ya da tutarsızlık olan, toplum ilişkileri ve üretim sürecinde beklendik yeri alamayan kimselere verilen tıpsal, ruhsal ve sosyal sağaltım ve destekleme hizmeti" olarak tanımlamaktadır. Yukarıdaki tanımda yer alan "sosyal özür" ifadesi yerine Tomambay'ın (2002) da farklı bir tanım için kullandığı gibi "Yaşlılık" ifadesini koyarsak, Sosyal Servisin üstlendiği görev daha iyi ve daha açık bir biçimde anlaşılacaktır. Sosyal Servisin önem sıralamasında öne çıkması çalışmamıza katılan sakinlerin tüm bu hizmetlerin ve daha farklı hizmetlerin koordinatörlüğünün Sosyal Servis

tarafından karşılandığının farkında olduklarını göstermektedir. Önem sıralamasında one çıkan diğer bir birim de Sağlık Servisi'dir ve bekleneneği gibi sağlık sorunlarının daha sık yaşandığı 65 yaş üstü bir topluluğun yaşadığı bir yerde bu öncelik kaçınılmaz gözükmektedir. Sakinler tarafından öncelik sıralamasında Mali İşler Servisine yer verilmemesi sakınlerin kurumdaki maddi işleyiş ile pek fazla ilgilenmek istemedikleri şeklinde değerlendirilebilir

Sakinlerin en çok iletişim kurdukları birim ve kişiler kendilerinin oluşturduğu önem sıralaması ile paralellik göstermektedir. En fazla iletişim kurulan birim Sosyal Servis'tir Hiçbir sakın Mudur ve Mali İşler Servisi ile iletişime geçtiğini belirtmemiştir En çok iletişime geçtikleri birim ve kişiler ile iletişime geçme sebepleri sorgulandığında; birimin üstlendiği görevin büyük bir etkisi olduğu gözlenmektedir Sakinler kendi ihtiyaçları ve çalışan kişilerin tanımlanmış görevleri arasındaki bağı korumaya çalışmaktadırlar Ayrıca birimlerdeki kişilerin sakinlere sıcak ve samimi davranması hem sakinlerin hoşuna gitmekte hem de var olan iletişimin bağlarını güçlendirmektedir Bu sonuçlara göre çalışanlar tarafından önemsenmek ve hızlı hizmet almak iletişimin kurulmasında ve devamında etkin olan faktörlerdir.

Sakinlerin kurumda memnun oldukları hizmetler, birimler ve kişiler sayı olarak Otelcilik Servisinde yoğunlaşsa da, sakinler Otelcilik Servisi içindeki alt birimleri ayrı ayrı (temizlik, yemekler, garsonlar vs.) vurguladıkları için asıl göz onüne çıkan birimler Sosyal ve Sağlık Servisleridir. Sağlık ve Sosyal Servislerden ve onların hizmetlerinden genel anlamda memnun olduklarını dile getiren sakinler evlerinde yalnız oldukları için sıkıldıklarından, sosyal aktiviteler-

den uzaklaştıklarından yakınmışlardır. Bu sorunların bu kuruma yerleştikten sonra Sosyal Servis'in düzenlediği aktiviteler, programlar ve ilişkiler ile azaldıklarını vurgulamışlardır. Sakinlerin kuruma yerleşmeden önceki en büyük korkularının evde yalnız kaldıkları surede rahatsızlanmak, yardım alamamak ve evde baygın kalmak olduğu gözlenmiştir. Sakinler, Sağlık Servisi'nin düzenlediği rutin kontroller ve odalarında bulunan çağrı zilleri ile bu korkularının bu kurumda yok denecek kadar azaldığını dile getirmişlerdir Bu bilgilerle tutarlı olarak Ozer ve Karabulut'a (2003) göre yaşlıların yaşam doyumunu artırıcı faaliyetlerin bilinmesi ve uygulanması, ayrıca onların sağlıklarını koruyucu ve geliştirici davranışların bir arada bulunması onların mutluluklarını artırmaktadır Sosyal ve Sağlık Servislerinin tüm bunları gerçekleştirmede önemli bir paya sahip olduklarını düşünürsek, kurumda memnuniyet yaratan birimlerin Sosyal ve Sağlık Servisleri olmaları kaçınılmazdır. Sakinler tarafından Otelcilik Servisi'nden memnuniyet konusunda on plana çıkarılan hizmetler temizlik, yemek bölümleri ve garsonlardır. Bu tip otelcilik servisleri ile Teknik Servis'ten memnuniyeti sağlayan nedenler arasında hızlı hizmet, samimi ilişkiler ve görevlerin iyi şekilde yerine getirilmesi vurgulanmıştır.

Sakinlerin kurumda memnun oldukları hizmetler, birimler ve kişiler olduğu gibi memnun olmadıkları, daha iyi olmasını istedikleri hizmetler ve kurumda mevcut olan iletişimden daha fazla iletişim kurmak istedikleri birimler ve kişiler de var. Sakinlerin kurumda daha fazla iletişim kurmak istedikleri kişilerin başında kurum Mudur'u gelmektedir. Sakinler Mudur'un kendileri ile daha samimi, daha yakın ve daha

sıcak ilişkiler içerisinde olmalarını istediklerini dile getirmişlerdir. Daha fazla iletişim kurmak istedikleri diğer bir kişi ise kurumun diyetisyenidir. Çalışmamızın sonuçlarına bakınca sakinlerin yıllarca alıştıkları damak tadından vazgeçmelerinin zor olduğu anlaşılmaktadır. Sakinler uygulanan rejimlere karşı olmasalar da, diyet uygulanırken damak tatlarının ihmal edilmesinden, istek ve önerilerinin göz önüne alınmamasından şikâyetçi olmaktadırlar. Sakinler, bu istek ve düşüncelerini diyetisyene aktarmak, önerileri kabul edilme bile nedenlerini diyetisyen ile tartışabilmek istediklerini dile getirmişlerdir. Diyetisyene paralel olarak Mali İşler servिसinden Satın Alma bölümü ile daha fazla iletişime geçmek, alımı fazla olan, israf edilen, yenilmeyen şeylerin paylaşılmasını istediklerini belirtmektedirler. Tüm bu istekler göz önünde bulundurulduğunda daha önce sözü edilen; çalışanlar tarafından önemsenme isteği ve fikirlerini açıkça dile getirebilme isteği bir kez daha ön plana çıkmaktadır. Benzer bir şekilde Temizlik Birimi ile de daha fazla iletişime geçmek isteyen sakinler bulunmaktadır. Bu birim ile de daha fazla iletişime geçmek isteme nedenleri yukarıda sözü edilen nedenler ile paralellik göstermektedir. Bu bulgulara göre, sakinler toplumumuzda yıllarca töreleşmiş olan yaşlılara ve onların tecrübelerine gösterilen saygıyı (SHÇEK 2004) zaman, toplum yapısı ve yaşadıkları mekan değişse bile hâla beklemektedirler. Fikirlerinin dinlendiği ve saygı gösterildiği, alışkanlıklarının önemsendiği ilişkilerin yanında kurumdakiler ile sıcaklığın, samimiyetin ve yakınlığın olduğu ilişkiler sakinlerin kurumdaki beklentileri arasında ön plana çıkmaktadır.

Sakinlerin kurumdaki genel memnuniyetsizlikleri ele alındığında; sakinler dilek, istek ve

şikâyetlerini bürokrasi içerisinde dilekçe ile iletmek istememekte ve bire bir yüz yüze tüm konuların konuşulmasını tercih etmektedirler. Bu tercihleri de yine sıcak, samimi yakın ilişkilere olan taleplerini vurgulamaktadır. Sakinler kurumda farklı ihtiyaçlar için ayrı ayrı toplanan parafara sıcak bakmamakta ve bu özellikten dolayı kurumun bir alış-veriş merkezi özelliği kazandığını iddia etmektedirler. Sakinler tarafından en yetersiz görülen ve bu yüzden memnuniyetsizlik yaratan birim Sağlık Servisi'dir. Sakinlerin Sağlık Servisi'ndeki eleman sayısının azlığından ve bu nedenle tüm sakinlere yetişememesinden şikâyetçi oldukları görülmektedir. Sakinler tüm birimlerde olduğu gibi Sağlık Servisi'nden de hızlı hizmet beklemektedirler. Yaşları ve sağlık problemlerinin çokluğu sebebiyle Sağlık Servisi'ndeki hizmetin hızlı ve kapsamlı bir şekilde verilmesinin üzerinde çok durulmaktadır. Sakinler kurumda uzman doktorların bulunmasını istemekte, farklı rahatsızlıklar için kurum dışına (hastanelere) gitmenin onlara hem yorucu geldiğini, hem de buldukları mekândan kısa süreliğine bile olsa ayrılmak istemediklerini de vurgulamışlardır. Sakinler kurumdaki Sosyal Servis'ten daha fazla sosyal ve psikolojik rehabilitasyon almak istemektedirler. Sakinler Temizlik Servisi'nden de kapsamlı, her yer (açık ve kapalı mekânların tümü) için aynı kalitede iyi ve etkin temizlik beklemektedirler. Yemeklerde daha önce de vurguladığımız gibi, damak tadına dikkat edilmesini ve dengenin sağlanmasını istediklerini dile getirmektedirler.

Sakinlerin büyük çoğunluğunun, huzurevindeki tüm hizmetleri veren ekibin genel anlamda gençlerden kurulmasından yana oldukları görülmektedir. Yaşlılık dönemi içerisinde olan

ve kendi yaşlıları ile devamlı birlikte olan sakinler, çalışan ekibin kendilerinden farklı (genç) yaşta olmalarını istemektedirler. Genç ekip isteme sebepleri arasında hızlı hizmet, çalışanların aktif olmaları, iyi hizmet vermeleri gibi daha profesyonel sebepler olmasının yanı sıra genç ekibin onlarla kurduğu samimi diyalogun, genç enerjisi ve genç coşkusu ile birlikte olmanın onlarda sağladığı yaşam sevinci de ön plana çıkan sebepler arasındadır. Ekip içerisinde doktor ve diyetisyene ayrı bir yer verilmektedir. Alanında daha tecrübeli ve bilgili olacağına inandıkları daha ileri yaşlardaki doktor ve kendi kültürlerini, damak tatlarını ve geçmişten getirdikleri alışkanlıkları anlamaları bakımından daha ileri yaşlardaki (sakinlerin yaş ortalamalarını daha yakın yaştaki) diyetisyen tercihlerini vurgulamaktadırlar.

Açıkça görülüyor ki, huzurevi sakinleri çevrelerinden, yaşadıkları kurumdan, kurumda çalışan ekipten ve yapılan işlerden uzak durmaktadırlar. Çevreleri ile ilgileniyor olmaları, onların yaşam ile bağları olduğunu ve yaşam doyumuna sahip olduklarını destekleyen (Özer& Karabulut, 2003) önemli bir veri olarak değerlendirilmektedir.

Çalışmamızda ele alınan tüm soruların cevapları göz önüne alındığında sakinlerden özellikle Otelcilik, Sağlık ve Sosyal Servis hizmetlerini vurgulayan tepkiler alınması, bu hizmetlerin huzurevi sakinleri için öncelikli hizmetler arasında olduğunu işaret etmektedir. Genel olarak sakinler temel ihtiyaçlarının en iyi şekilde karşılanmasını, ayrıca bu ihtiyaçlarını karşılayan ekip ile samimi, sıcak, onların düşüncelerine önem verilen ilişkiler içinde olmayı talep etmektedirler. Bu bulgularla tutarlı olarak, Ho, Woo ve Lau (1995)'e göre çevreyle

işbirliği ve dayanışma, buldukları topluma aktif bir biçimde katılma, sosyal, psikolojik ve beden sağlıklarını koruyabilecek yetkin bir ekip ile birlikte, onların gözetimi altında bulunma yaşlıların yaşam doyumunu arttırmaktadır.

Bu sonuçlardan yola çıkarak Türkiye'deki tüm huzurevleri için bir genelleme yapmak mümkün değildir. Bu çalışma bir resmi kuruma bağlı, sakinleri bu kurumdan belirli bir miktarda emekli maaşı alan, demografik özellikleri bakımından ise belirli bir düzeyde eğitim seviyesine sahip olan, sosyal ve ekonomik yapıları kötü olmayan bir bakımevinde yürütülmüştür. Diğer dikkate alınması gereken bir nokta ise çalışmamızdaki kişi sayısının azlığıdır. Bu nedenle farklı özellikteki gruplar için farklı sonuçların çıkması doğaldır. Ancak bu çalışmanın niteliksel bir ön çalışma olduğu göz önüne alındığında, bu alanda yürütülecek diğer çalışmalar için önemli bir başlangıç noktası olabileceği düşünülmektedir. Ülkemizde yaşlılara ve özellikle huzurevi sakinlerinin problemleri, beklentileri ve düşüncelerine yönelik çalışmalara olan ihtiyaç oldukça büyüktür. Bu nedenle, öncelikle bu çalışmalara zemin oluşturacak niteliksel çalışmalar ve daha sonra kapsamlı niceliksel çalışmalarla bu açık kapatılmaya çalışılmalıdır.

Tüm bu önerilerin yanı sıra; bu tür ortamlarda her zaman için hazırlanan uygulamaların belirli bir program içerisinde olması, sakinlerin kurallar ve yapması gerekenler hakkında açık ve net şekilde bilgilendirilmesi, onların dilek ve şikâyetlerinin dikkate alınacağı grup oturumlarının hazırlanması faydalı gözükmektedir. Ayrıca, rehabilitasyon çalışmalarının kurumda yaşayan sakinler için rahatlatıcı ve işbirliğini artırıcı olduğu düşünülmektedir.

Teşekkür

Bu çalışma Türkiye Bilimler Akademisi tarafından desteklenmiştir (TG-TÜBA-GEBİP/2002-1-11).

Bu çalışmaya katkılarından dolayı Emekli Sandığı Genel Müdürlüğü 75. Yılı Dinlenme ve Bakımevi İşletme Müdürü Ahmet ALTUNDAL'a teşekkür ederiz.

KAYNAKLAR

Bir Dünya Bankası Araştırma Raporu (1997) "Yaşlılık Krizinden Kaçınmak", Yaşlıları Koruma ve Büyümeyi Teşvik Politikaları. Washington D. C.

Ho SC, Woo J, Lau J (1995) Life Satisfaction and Associated Factors in Older Hong Kong Chinese. J Am Geriatr Soc., 43(3): 252-255.

Medicana Genel Sağlık Ansiklopedisi: Milliyet (1993) "Yaşlılık", Cilt: 11. İstanbul, Ana Yayıncılık A.Ş., s. 7-8.

Özer M, Karabulut Ö (2003) Yaşlılarda Yaşam Doyumu. Geriatri, 6(2): 72-74.

SHÇEK (2001) Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri Mevzuatı. Ankara.

SHÇEK (2004) Bir Sosyal Hizmet Alanı Olarak Yaşlılık. 28 02 2004 tarihinde http://www.shcek.gov.tr/web/hizmetler/yasli-_hizm/yasliuga_genel_bakis.htm... adresinden indirilmiştir.

Tatar M (2002) Geriatri Merkezlerinin Örgütlenmesi, Geriatri, Turgut Yayıncılık ve Ticaret A.Ş. s. 281-287.

T.C. Anayasası (1989) Yeni anayasa 1982. Serhat Kitap Yayın Dağıtım, İstanbul.

Tomambay İ (1999) Sosyal Çalışma Sözlüğü, Ankara: Selvi.

Tomambay İ (2002) Sosyal Rehabilitasyon-Sosyal Geriatri, Geriatri, Turgut Yayıncılık ve Ticaret A.Ş. s. 248-259.

Yazışma Adresi:

Doç. Dr. Tülin GENÇÖZ
Orta Doğu Teknik Üniversitesi
Psikoloji Bölümü
06531-ANKARA
Tel: 0 (312) 210 31 31
e-posta: tgencoz@metu.edu.tr