



Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi

2019, 3(5):144-156.

DOI: [10.29226/TR1001.2019.148](https://doi.org/10.29226/TR1001.2019.148).

ISSN: 2587-0785 Dergi web sayfası: <https://www.yepad.org>



KAVRAMSAL MAKALE

Yaşlı Hastaların Yaşlı Dostu Hastanelerden Beklentileri Üzerine İçerenköy Bayındır Hastanesi'nde Nitel Bir Araştırma

Doç. Dr. H. Nilay GEMLİK, Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, İstanbul, e-posta: ngemlik@marmara.edu.tr

ORCID ID: <http://orcid.org/0000-0001-5319-4070>

Ecenur SARUHAN Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, İstanbul, e-posta: ecenur_saruhan@hotmail.com

Dr. Öğr. Üyesi Ali ARSLANOĞLU, Sağlık Bilimleri Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, e-posta: aliarslanoglu18@gmail.com

ORCID ID: <http://orcid.org/0000-0002-4454-0397>

Öz

Yaşlı dostu hastaneler, yaşlı hastaların ihtiyaçlarına yönelik fiziksel çevre ve hizmet süreçleriyle yaşlı bireylerin bakım ve tedavi hizmetlerini en iyi şekilde karşılayan sağlık kuruluşlarıdır. Bu çalışmanın amacı yaşlı hastaların yaşlı dostu hastanelerden beklentilerini ortaya koymak ve yaşlı dostu hastaneye gelen yaşlı hastaların hastaneye bakış açısını anlayabilmektir. Çalışma evrenini İstanbul Anadolu yakasında bulunan yaşlı dostu hastaneden hizmet alan 65-87 yaş grubundaki on hasta oluşturmaktadır. Çalışmada geçerliliği ve güvenilirliği sağlanmış açık uçlu sorular, yaşlı hastaların demografik özelliklerine ilişkin sorular araştırmacılar tarafından hazırlanmıştır. Elde edilen bulgular betimsel ve içerik analizi yöntemiyle incelenmiştir. Araştırmada görüşülen yaşlı hastaların yaşlı dostu hastane konsepti hakkında bilgilerinin olmadığı saptanmıştır. Yaşlı hastaların yaşlı dostu hastanelerden beklentilerine ilişkin bulgular incelendiğinde ise; hastanelerden daha fazla renk ve ışıklandırma, sessiz ve sakin bir ortam bekledikleri görülmüştür. Yaşlı hastaların sosyalleşmesinde hastanelerin önemli bir rolünü olduğu söylenebilir. Yaşlı hastaların kendilerine gösterilen yaşlı dostu yaklaşımın hastaneye bakış açılarını olumlu yönde etkilediği söylenebilir.

Anahtar Kelimeler: Yaşlı, Yaşlanma, Yaşlı Dostu Hastaneler

Makale Gönderme Tarihi: 30.06.2019

Makale Kabul Tarihi: 28.08.2019

Önerilen Atıf: Gemlik, N., Saruhan, E., Arslanoğlu, A. (2019). Yaşlı Hastaların Yaşlı Dostu Hastanelerden Beklentileri Üzerine İçerenköy Bayındır Hastanesi'nde Nitel Bir Araştırma, 2019 Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi, 3(5), 144-156.

© 2019 Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi.



Journal of Management, Economic and Marketing Research

2019, 3(5): 144-156.

DOI: [10.29226/TR1001.2019.148](https://doi.org/10.29226/TR1001.2019.148).

ISSN: 2587-0785 Journal Homepage: <https://www.yepad.org>



CONCEPTUAL PAPER

A Qualitative Study at İçerenkoy Bayındır Hospital on the Expectations of Elderly Patients from Age-friendly Hospitals

Assoc. Prof. Dr. H. Nilay GEMLİK, Marmara University, Faculty of Health Sciences, İstanbul, e-mail: ngemlik@marmara.edu.tr

ORCID ID: <http://orcid.org/0000-0001-5319-4070>

Ecenur SARUHAN, Marmara University, Faculty of Health Sciences, İstanbul, e-mail: ecenur_saruhan@hotmail.com

Dr. Ali ARSLANOĞLU, Marmara University, Faculty of Health Sciences, İstanbul, e-mail: aliarslanoglu18@gmail.com

ORCID ID: <http://orcid.org/0000-0002-4454-0397>

Abstract

Age-friendly hospitals are the health institutions that provide the best care and treatment services for elderly people through the physical environment and service processes for the needs of elderly patients. The objective of this study is to reveal the expectations of the elderly patients from the age-friendly hospitals and to understand the viewpoints of the elderly patients visiting age-friendly hospitals about these hospitals. Study population consisted of ten patients in the 65-87 age group who were receiving service from an age-friendly hospital located on the Asian side of Istanbul. In the study, open-ended questions which were ensured in terms of validity and reliability, as well as questions regarding demographic characteristics of elderly patients were prepared by the researchers. The findings obtained were analyzed by means of a descriptive and content analysis method. It was determined that elderly patients interviewed had no knowledge of the concept of elderly friend hospital. The review of the findings about the expectations of the elderly patients from the age-friendly hospitals revealed that the elderly patients expected more color and lighting in hospitals, a quiet and calm environment. It can be concluded that hospitals have an important role in the socialization of elderly patients. It can be concluded that age-friendly approach shown to elderly patients positively influence their viewpoints about the hospital.

Keywords: Elderly, Aging, Age-Friendly Hospitals, Characteristics

Received: 30.06.2019

Accepted: 28.08.2019

Suggested Citation: Gemlik, N., Saruhan, E., Arslanoğlu, A. (2019). Yaşlı Hastaların Yaşlı Dostu Hastanelerden Beklentileri Üzerine İçerenköy Bayındır Hastanesi'nde Nitel Bir Araştırma, *Journal of Management, Economic and Marketing Research*, 3(5), 144-156.

Giriş

Yaşam süresinin uzaması ve doğum oranlarının azalması sonucu nüfus yaşlanmaktadır. Yaşlılık ve yaşlanma kavramları yaşlı nüfusun hızlı artması sonucu sıkça gündeme gelen önemli kavramlardandır. Türk Dil Kurumu sözlüğünde yaşlı; yaşı ilerlemiş, kocamış, ihtiyar kimse olarak tanımlanmaktadır. (TDK Güncel Türkçe Sözlük, 2014). “Yaşlanma biyolojik işlevlerin bozulmasına neden olan ve altında yatan mekanizmasının tam olarak açıklanamadığı çok faktörlü bir süreçtir.” (Hadem, Majav, Kharbuli and Sharma, 2017). Yaşlılık yaşam sürecinin çocukluk, erişkinlik gibi doğal ve zorunlu çağlarından biridir. Yaşlılık dönemi fiziksel ve ruhsal güçlerin kaybedildiği, organizmanın iç ve dış etmenler arasında denge kurabilme potansiyelinin azaldığı ve gerilemeye başladığı bir dönemdir. Bu dönemde yaşlı bireyin, üreticilik rolünde azalma, sosyal konumunda değişme ve birçok sağlık sorunu ortaya çıkabilmektedir. (Kılıçoğlu ve Yenilmez, 2015:187-195).

Yaşlılık dönemi hastalıkların sıkça rastlandığı ve yatarak tedavi hizmetinden fazlaca yararlanan bir dönem olarak karışımıza çıkmaktadır. Dolayısıyla yaşlıların talep edecekleri en çok hizmet sağlık hizmetidir; bu durum hastane hizmetlerinin önemini arttırmaktadır. Böylece yaşlı nüfus hem sağlık harcamalarında hem de hastane hizmeti talebinde ve kullanımında en büyük paya sahip olmaktadır. Yaşlı hastaların sıkça başvurdukları bu hizmetlerden beklentileri de yüksektir. Sağlıklı yaşamın teşvik edilmesi, sağlığı geliştirici faaliyetlerin ve hastane hizmetlerine yaşam boyu eşit erişimin sağlanabilmesi yaşlanmanın temel ihtiyaçlarındandır. Bu sebeple hastane hizmetlerinin yaşlı hastalara kolaylık sağlayacak şekilde düzenlenmesi gerekmektedir. (Demirci Aksoy, 2013).

Giderek yaşlanan nüfusun sağlık ihtiyaçlarını anlayabilmek ve uygun çözümler bulabilmek amacıyla yaşlılara yönelik yeni kavram ve uygulamalar gündeme gelmiştir. “Yaşlı Dostu Hastane” projesi de bu uygulamalardan birisidir. Yaşlı dostu hastaneler yaşlı bireylerin bedensel ve ruhsal sağlık ihtiyaçlarını karşılamak, mevcut sağlık durumlarını iyileştirmek ve kendilerine aynı zamanda bakımını üstlenen bireylere yardımcı olabilmek amacıyla hizmet sunan hastanelerdir. (Chen and Chiou, 2009:3-6). Bu çalışmada değişen nüfus yapısı sonucu önemi artan yaşlı bireylerin yaşlı dostu hastanelere bakış açısı ve yaşlı dostu hastanelerden beklentileri incelenmiştir.

1. Literatür İncelemesi

20. Yüzyıldan itibaren tüm dünyada yaşlı nüfus sayısının ve oranının tüm nüfus genelindeki artışı yaşlı nüfusa yönelik dikkatleri arttırmıştır. Dolayısıyla bu demografik değişimler yeni kavram ve uygulamaları da beraberinde getirmiştir. (Duramaz, Gökbunar ve Uğur, 2016).

Bu kavramların en önemlilerinden biri olan Yaşlı Dostu Hastaneler; nüfusun büyük bir bölümünü oluşturan yaşlı bireylerin yaşlı bakım hizmetlerini en uygun şekilde karşılayan, yaşlıların ve ailelerinin gerekliliği ile uyumlu fiziksel çevre ve hizmet süreçlerini sağlamayı amaçlayan sağlık kuruluşlarıdır. (Oğlak, Canatan, Tufan ve Arslaner, 2015).

Yaşlı dostu hastanelerin amaçları; yaşlı hastaların hastane dışında bağımsız yaşamalarını sağlamak, hastanede aldıkları tedavi sürecinden sonra da yaşlı bireylerin yaşam kalitesini arttırıcı çalışmalara katkıda bulunmak, yaşlıların hastane içinde gerçekleştirebilecek her türlü komplikasyonların önüne geçmek ve hastanenin yaşlılar için daha güvenilir ve aile sıcaklığını yansıtan bir ortam haline getirmek, yaşlı hastaları gereksiz tedavilerden korumak, hastanede kalış sürelerini azaltmak ve memnuniyetlerini arttırmak, hastanenin her bölümüne, her çalışanına yaşlı dostu kavramını benimsetmek, bununla ilgili eğitimler vererek bilinçlendirmek olarak sıralanabilir. (Resmi Gazete, 2018).

Yaşlı dostu hastaneler yaşlı dostu politikalar oluşturarak bu politikalar çerçevesinde hizmet sunarlar. Alışılmalı hastaneler dışına çıkararak daha konforlu, hasta merkezli, yaşlı dostu, korkutucu olmayan hastane ortamı ve çevresine sahip olan hastanelerdir. Yaşlı hastaların mümkün olan en kısa sürede hizmetten faydalanabilmeleri için onlara yönelik tabelalar, aydınlatma ve yönlendirmelerle işlevselliği arttırlar. Hastane dizaynını hastaların ihtiyaçlarına göre planlarlar. Hastaneye ve hastane hizmetlerine erişim ve ulaşımın kolay olmasına önem verirler. (Aytuğ ve Sungur Ergenoğlu, 2007:44-61). Yaşlı dostu hastane yönetimi, tüm personellerini yaşlı bakımı ve yaşlılık özellikleri hakkında bilgilendirir ve yaşlılara karşı olan yaklaşımlarında onları yönlendirir sağlam ve olumlu iletişim kurabilmelerini sağlamaya yönelik gerekli eğitimleri sunar. Ayrıca hastaların memnuniyetini ölçerek gerekli iyileştirmeleri yapar. Yaşlı dostu hastanelerde, yaşlı hastaları ve ziyaretçileri resepsiyonda bilgilendirmek, muayene odalarının yerini bulmak, onam formlarını okumak veya ayakta ve yatarak yapılan servislerde uygun olan diğer yardımlarda desteklemek için gönüllü programlar bulundurulur. (İzmir I. İleri Yaş Sempozyumu, 2014). Yaşlı dostu hastane personeli hastayı ve hasta yakınını tedavi sürecinde sürekli bilgilendirir tüm süreç boyunca onlara gönüllü olarak yardımcı olup yanlarında olurlar. Yaşlı dostu hastanelerde fiziki ortam yaşlı hastalara uygun hale getirilir; hastaların düşme riskine karşı gerekli önlemler alınır, büyük yazılı tabelalar, daha fazla ışıklandırmalar ve renklendirmeler kullanılır. Yaşlı hastaların ihtiyaçlarına uygun yatak temin edilir ve yaşlı hastaların kendilerini evlerinde gibi hissetmeleri için gerekli sıcak ortamı yaratmaya çalışılır. (Active Ageing: Towards Age-Friendly Primary Healty Care, 2004). Yaşlı dostu hastanelerde bakım sürecinde her hasta için özel kılavuzlar oluşturulur. Her hasta için bilgiler kayıt altına alınır ve uygun tedavi yöntemi belirlenir. Yaşlı hastaların ihtiyaçlarına yönelik diğer sağlık kuruluşları ve sosyal hizmet kuruluşlarıyla multidisipliner olarak çalışmalar yürütülür. (İzmir I. İleri Yaş Sempozyumu, 2014).

2.Gereç Ve Yöntem

2.1.Araştırmanın Türü ve Amacı

Bu araştırma yaşlı hastaların yaşlı dostu hastanelerden beklentilerini ortaya koymak ve yaşlı dostu hastaneye gelen yaşlı hastaların hastaneye bakış açısını anlayabilmek amacıyla derinlemesine görüşme tekniğiyle yapılmış nitel bir araştırmadır. Araştırmada nitel araştırma deseni olarak Olgu Bilim (Fenomenolojik Araştırma) deseni kullanılmıştır. Bir olay durum ya da kavramın bir ya da daha fazla bireyin deneyimleri dikkate alınarak tanımlanması olgu bilim deseni olarak adlandırılmaktadır. (Mazlum ve Mazlum Atalay, 2017:3-10). Araştırmada yaşlı hastalarının deneyimleri temelli açıklayıcı bir yaklaşım benimsenmiştir. (Yıldırım, 2011:71, Sığı, 2018).

2.2.Araştırma Soruları

Yaşlı hastaların yaşlı dostu hastanelerden beklentilerinin değerlendirilmesi amacıyla sorulan sorular literatür bilgilerinden yararlanılarak araştırmacılar tarafından hazırlanmıştır. (Sığı, 2018). Yaşlı hastaların demografik özelliklerini içeren dört soru, yaşlı dostu hastanelerden beklentilerini içeren altı adet açık uçlu soru sorulmuştur.

Demografik sorular şu şekildedir:

- I. Cinsiyet
- II. Doğum tarihi
- III. Medeni durumu
- IV. Eğitim durumu

Açık uçlu sorular şu şekildedir:

- I. Bu hastaneyi seçmenizin en önemli nedeni nedir?
- II. Ne kadar süredir bu hastaneden hizmet almaktasınız?
- III. Hangi hizmetlerinden memnun kaldınız?
- IV. Yaşlı Dostu Hastane kavramını daha önce hiç duydunuz mu?
- V. Bu hastane için memnun olduğunuz veya olmadığınız yönler nelerdir?
- VI. Elinizde bir sihirli değnek olsaydı daha fazla mutlu olabilmek için hastanelerde neleri değiştirmek isterdiniz?

2.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Açıklayıcı türde yapılan araştırmanın çalışma evrenini İstanbul Anadolu Yakasında bulunan yaşlı dostu hastaneden hizmet almakta olan 65-87 yaş grubunda yer alan on hasta oluşturmaktadır. Araştırma katılan yaşlı hastaların %80'i 2009 yılından ve %20'si 2010 yılından bu yana İçerenköy Bayındır Hastanesi'nden hizmet almaktadır.

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özellikleri

	CİNSİYET	YAŞ	EĞİTİM DURUMU	MEDENİ DURUMU
1. Yaşlı Hasta	Erkek	83	Lise	Bekar
2. Yaşlı Hasta	Erkek	74	Lise	Evli
3. Yaşlı Hasta	Erkek	74	Lise	Evli
4. Yaşlı Hasta	Kadın	86	Lise	Bekar
5. Yaşlı Hasta	Kadın	87	Lise	Evli
6. Yaşlı Hasta	Erkek	65	Ortaokul	Evli
7. Yaşlı Hasta	Kadın	70	İlkokul	Evli
8. Yaşlı Hasta	Kadın	65	Lise	Bekar
9. Yaşlı Hasta	Erkek	70	Üniversite	Evli
10. Yaşlı Hasta	Kadın	74	Lise	Bekar

Tablo bir incelendiğinde araştırmaya katılan yaşlı hastaların beşi erkek beşi kadın yaşlı hasta olduğu görülmektedir. Yaşlı hastaların %60'ının medeni durumu evliken %40'ının medeni durumu bekarıdır. Yaşlı hastaların eğitim durumu incelendiğinde %70'inin lise mezunu, %10'unun üniversite ve %10'unun ortaokul ve %10'unun ilkokul mezunu olduğu görülmüştür.

2.4. Veri Toplama Araçları

Araştırmada veri toplama yöntemi olarak yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılmıştır. Yarı yapılandırılmış görüşme tekniği katılımcıların algıladıkları dünyayı kendi düşünceleriyle

ifade etmesine olanak sağlar ve bu amaçla araştırmacılar açık uçlu sorular yöneltilir.¹⁴ Katılımcıların dünyasına ulaşabilmek ve araştırmacıya esneklik sağlamak amacıyla bu araştırmada yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılmıştır. Araştırma verilerinin elde edilmesinde yüz yüze görüşme tekniği kullanılmış ve araştırmacıların gözlemlerinden yararlanılmıştır. (Sığırı, 2018)

Araştırma verileri 21-25 Mart 2019 tarihinde hastanede toplanmıştır. Araştırma uygulamasına başlamadan önce araştırmanın yapılacağı hastanedeki ilgili birimlerden ve araştırmaya katılan her yaşlı hastadan gerekli izinler alınmıştır; araştırmada gönüllülük esastır. Görüşme sırasında araştırmacı ve araştırma hakkında bilgiler verilmiştir. Veri kayıplarını önlemek amacıyla hastalardan izin alınarak ses kayıtları alınmıştır. Araştırmada katılımcıların araştırmacıdan etkilenmemesine ve kendilerini rahat hissetmelerine özen gösterilmiştir. (Yıldırım, 2011:71, Sığırı, 2018).

2.5.Verilerin Analizi

Elde edilen verilerin çözümlenmesinde içerik analizi tekniği kullanılmıştır. İçerik analizi dört aşamada gerçekleştirilmiştir. 1. Verilerin kodlanması, 2. Kodlanan verilerin temalarının belirlenmesi, 3. Kodların ve temaların düzenlenmesi, 4. Bulguların tanımlanması ve yorumlanması.¹² Öncelikli olarak ses kayıtları ve yazılı notlar çözümlenmiş ve okunmuştur. Elde edilen cevapların benzerliğine göre gruplandırmalar yapılmış sonrasında gizlilik esasına dayanılarak, isimleri belirtilmeden her bir hasta için 'Yaşlı Hasta' kodu verilmiş ve hastaları ayırmak için her bir kod 1.Yaşlı Hasta, 2.Yaşlı Hasta, 3.Yaşlı Hasta vd. şeklinde numaralandırılmıştır. Elde edilen veriler sayısallaştırılarak söylem sayısı olarak ifade edilmiştir. Analiz edilerek altı tane soru teması altında toplanan veriler tablollaştırılmış ve yorumlanmıştır. (Yıldırım, 2011:71, Sığırı, 2018).

2.6.Araştırmanın Geçerlilik, Güvenilirlik ve Sınırlılıkları

Nitel araştırmalarda geçerlilik ve güvenilirlik, nicel araştırmalar gibi istatistiksel olarak ifade edilememektedir. (Shenton, 2004, Noble and Smith, 2015:34). Nitel araştırmalarda inandırıcılığın sağlanabilmesi için iç geçerlilik, dış geçerlilik, güvenilirlik ve tarafsızlık ölçütleri dikkate alınmaktadır. (Tarhan, 2015). Araştırmanın sınırlılığında en önemlisi, elde edilen sonuçların evrene genelleme yapılamamasıdır. Bunun nedeni nitel araştırmalarda derinlemesine analiz yapılabilmesi için kişi sayısının az olmasıdır. (Ayduğ, Himmetoğlu ve Tuhan, 2017:1120-1135).

Bu çalışmada iç geçerliliğin sağlanması için; araştırmaya katılacak her yaşlı hasta gönüllülük esasına dayanılarak seçilmiş ve görüşmeye başlamadan önce araştırmanın amacı ve araştırma soruları hakkında gerekli açıklamalar yapılmıştır. Çalışmada dış geçerliliğin sağlanması için; örneklem seçim yöntemi olarak amaçlı örnekleme yöntemi kullanılmış, araştırmanın amacına bağlı olarak bilgi açısından zengin katılımcılar seçilerek derinlemesine araştırma yapılmıştır. Çalışmada tutarlılığın sağlanması için; araştırma yöntemi, araştırma deseni, veri toplama süreci ve verilerin analiz süreci ayrıntılı olarak açıklanmış, veri toplama aracının hazırlanması sürecinde alan uzmanlarının görüşlerine başvurulmuştur.

3.Bulgular

Bu bölümde elde edilen verilere ilişkin bulgular betimsel ve içerik analizi yöntemiyle incelenmiştir. Araştırmaya katılan yaşlı hastaların yaşlı dostu hastanelerden beklentilerine ilişkin bulgular hastaların; hastaneyi seçme sebeplerine, memnun kaldıkları hizmetlere, yaşlı dostu hastane farkındalıklarına, hastaneden memnuniyet ile memnuniyetsizliklerine ve hastanelerden beklentilerine göre değerlendirilmiş ve tablolar halinde sunulmuştur.

Tablo 2. Yaşlı Hastaların İçerenköy Bayındır Hastanesi'ni Seçme Sebepleri

YAŞLI HASTALARIN İÇERENKÖY BAYINDIR HASTANESİNİ SEÇME SEBEPLERİ	SÖYLEM SAYILARI
Yaşlı hastaların kendilerinin veya eşlerinin İş Bankası emeklisi olması	9
Doktorların ve hemşirelerin iyi ve ilgili olması	4
Hastane hizmetlerinin güzel sunulması	4
Daha az maliyetli olması	3
Eve yakın olması	2
Hastanenin temiz, düzenli ve profesyonel olması	1
Hastanede mutlu olması	1
Hasta takibinin güzel yapılması	1
Özel ilgi gösterilmesi	1
Konforlu ve güvenilir bir yer olması	1
Doktorların tanınması	1

Görüşmelerden elde edilen bulgular analiz edildiğinde yaşlı hastaların yaşlı dostu hastaneyi seçmek için farklı sebeplerin olduğu görülmüştür. Hastaneye gelen yaşlı hastaların hastaneyi seçme sebeplerin hastanenin İş Bankası ile anlaşmasının olması ve kendilerinin veya eşlerinin İş Bankası emeklisi olmasıyla ilgili olduğu saptanmıştır. Hastanede görevli doktorların ve hemşirelerin ilgili olması, hastane hizmetlerinin güzel sunulması ve hizmetlerin daha az maliyetli olması yaşlı hastaların bu hastaneyi seçme sebepleri arasında olduğu görülmektedir.

Tablo 3. Yaşlı Hastaların İçerenköy Bayındır Hastanesi'nde Memnun Kaldığı Hizmetler

YAŞLI HASTALARIN HASTANEDE MEMNUN KALDIĞI HİZMETLER	SÖYLEM SAYILARI
Tüm hizmetlerden memnunlar	10
Doktorların ve hemşirelerin iyi, ilgili ve nazik olmasından memnunlar	10
Randevu kolay alınmasından memnunlar	7
İlaç takibi yapılmasından memnunlar	3
Diğer çalışanların çok ilgili olmasından memnunlar	3
Hizmet akışının hızlı olmasından memnunlar	3
Taburcu sonrasında da hasta takibi yapılmasından memnunlar	2
Diş hizmetlerinden memnunlar	1
Kontrollerin detaylı yapılmasından memnunlar	1

Özel etkinlikler düzenlenmesinden memnunlar	1
Hastalar hastaneye güven duymaktan memnunlar (iki hekim ameliyata giriyor)	1
Hastalara bilgilendirici konferanslar düzenlenmesinden memnunlar	
Her katta fazlaca sebil olmasından memnunlar	1
	1

Tablo üçte yaşlı hastaların hastanede memnun kaldığı farklı hizmetlerin olduğu görülmektedir. En yüksek söylem sayıları tüm hizmetlerden memnun olunması ile doktorların ve hemşirelerin iyi, ilgili ve nazik olması ifadelerindedir. Söylem sayısı yüksek olan hizmetler incelendiğinde kolayca randevu alınabilmesi, ilaç takiplerinin yapılması ve diğer çalışanların da ilgili olması memnun kaldıkları diğer hizmetler olarak görülmektedir.

Tablo 4. Yaşlı Hastaların Yaşlı Dostu Hastane Bilinci ve Görüşleri

YAŞLI HASTALARIN YAŞLI DOSTU HASTANE BİLİNCİ VE GÖRÜŞLERİ	SÖYLEM SAYILARI
Daha önce hiç duyulmadı, bilgi sahibi değil	10
Yaşlılara yönelik, yaşlılara yardım edilen, yaşlıların gittiği hastaneler olabileceği düşünüyor	9
	2
Hastanenin yaşlı dostu hastane olduğu biliniyor	1
Yaşlıların elini tutan, tekerlekli sandalye getiren, yardımcı olan hastaneler olabileceği düşünüyor	1

Yaşlı hastaların yaşlı dostu hastane bilinci ve görüşleri değerlendirildiğinde farklı görüşlerin olduğu görülmektedir. Söylem sayılarına göre yaşlı hastaların yaşlı dostu hastane bilinci ve görüşleri; daha önce hiç duyulmadı, bilgisi sahibi değil(10), yaşlılara yönelik, yaşlılara yardım edilen, yaşlıların gittiği hastaneler olabileceği düşünüyor(9), hastanenin yaşlı dostu hastane olduğu biliniyor(2) ve yaşlıların elini tutan, tekerlekli sandalye getiren, yardımcı olan hastaneler olabileceği düşünüyor(1) şeklindedir. Yaşlı hastaların yaşlı dostu hastane kavramını daha önce hiç duymadığı ve bir bilgilerinin olmadığı; yaşlılara yönelik, yaşlılara yardımcı olan hastaneler olabilecekleri görüşünde oldukları saptanmıştır.

Tablo 5. Yaşlı Hastaların İçerenköy Bayındır Hastanesi'nden Memnun Olduğu Yönler

YAŞLI HASTALARIN İÇERENKÖY BAYINDIR HASTANESİ'NDEN MEMNUN OLDUĞU YÖNLER	SÖYLEM SAYILARI
Genel olarak memnun	10
Doktorlar ve hemşirelerden çok memnun	10
Tüm çalışanların samimi ve sıcak olmasından memnun	10

Hastalarla özel olarak ilgilenilmesinden memnun	8
Güler yüzle karşılanmaktan memnun	8
Her konuda yardımcı olunmasından memnun	6
Aile sıcaklığının hissedilmesinden memnun	4
Rahat ve konforlu bir hastane olmasından memnun	3
Hastanede zamanın güzel geçmesinden memnun	2
Güvenilir bir hastane olmasından memnun	2
İyi karşılanıp memnun ayrılmaktan memnun	2
Kurumsal, profesyonel ve çağdaş bir hastane olmasından memnun	2
Engellerle karşılaşılmasından memnun	2
Çalışanların görünce selam vermesinden memnun	1
Aradığı her şeyi bu hastanede bulmaktan memnun	1
Eski tanıdıklarla denk gelebilmekten memnun	1
Hastaya değer verilmesi, iyileşme odaklı olunmasından memnun	1
Birbiriyle ilişkili birimlerin yakın olmasından memnun	1
Hastane mobilyalarının özel tasarlanmış olmasından memnun	1
Işıklandırmanın fazla olmasından ve diğer hastaneler gibi olmamasından memnun	1
	1

Yaşlı hastaların yaşlı dostu hastaneden memnuniyetleri incelendiğinde farklı memnuniyetleri olduğu görülmüştür. Tablo altı incelendiğinde söylem sayısı en az iki olan yaşlı hastaların hastaneden memnun oldukları yönler şu şekilde sıralanabilir: genel olarak memnun(10), doktorlar ve hemşirelerden çok memnun(10), tüm çalışanların samimi ve sıcak olmasından memnun(10), hastalarla özel olarak ilgilenilmesinden memnun(8), güler yüzle karşılanmaktan memnun(8), her konuda yardımcı olunmasından memnun(6), aile sıcaklığının hissedilmesinden memnun(4), rahat ve konforlu bir hastane olmasından memnun (3), hastanede zamanın güzel geçmesinden memnun(2), güvenilir bir hastane olmasından memnun(2), iyi karşılanıp memnun ayrılabilmekten memnun(2), kurumsal, profesyonel ve çağdaş bir hastane olmasından memnun(2), engellerle karşılaşılmasından memnun(2). Yaşlı hastaların genel olarak hizmetlerden memnun oldukları gibi genel olarak hastaneden de memnun oldukları görülmektedir. Yaşlı hastalar hastanenin doktorlarından ve hemşirelerinden, tüm çalışanların samimi ve sıcak olmasından, hastalarla özel olarak ilgilenilmesinden, güler yüzle karşılanmaktan ve hastanedeki aile ortamından memnundurlar.

Tablo 6. Yaşlı Hastaların İçerenköy Bayındır Hastanesi'nden Memnun Olmadığı Yönler

YAŞLI HASTALARIN HASTANEDEN MEMNUN OLMADIĞI YÖNLER	SÖYLEM SAYILARI
Memnun olmadığı yön yok	5
Hastanenin konumunun kötü olması	2
Onkoloji bölümünün olmaması	1
Az da olsa merdiven yürümek	1
Yemeklerinden memnun değil	1
Acilde az sayıda doktor olması	1

Yaşlı hastaların hastaneden farklı memnuniyetsizlikleri olduğu görülmektedir. Tablo altı incelendiğinde söylem sayısı fazla olan ifadelerin memnun olmadığı yön yok(5) ve hastanenin yerinin kötü olması(2) olduğu görülmektedir. Yaşlı hastaların memnuniyetsizliklerinin hastanenin konumundan, kişisel özelliklerinden ve kendi deneyimlerinde yaşadıkları olumsuzluklardan kaynaklandığı görülmektedir.

Tablo 7. Yaşlı Hastaların İçerenköy Bayındır Hastanesi'nden Beklentileri

YAŞLI HASTALARIN HASTANELERDEN BEKLENTİLERİ	SÖYLEM SAYILARI
Bir fikir belirtmedi	2
Cihazlar küçültülmeli	1
Renkler ve ışıklandırma daha fazla olmalı	1
Hastane etrafında oturacak mekanlar olmalı	1
Sessiz ve sakin ortam oluşturulmalı	1
Fiziki açıdan uygun olmalı	1
Ulaşım kolay olmalı	1
Mesai 17.30'da bitmemeli, daha uzun kalınmalı	1
Her branştan nöbetçi doktor olmalı	1
Hastanelerde mutlu olunamaz beklenti de olmaz	1

Görüşmelerden elde edilen bulgular analiz edildiğinde yaşlı hastaların hastanelerden farklı beklentilerinin olduğu görülmektedir. Yaşlı hastaların hastanelerde renkler ve ışıklandırmanın daha fazla olmasını, sessiz ve sakin ortam oluşturulmasını, ulaşımın kolay olmasını, hastane etrafında dinlenebilecekleri mekanların olmasını bekledikleri görülmektedir. Bazı yaşlı

hastaların hastaneleri sevmediğinden bir fikirlerinin olmadığını ve hastanelerde mutlu olamayacaklarını belirttiği görülmektedir.

4.Sonuç Ve Öneriler

Yaşlı hastaların yaşlı dostu hastanelerden beklentileri incelendiğinde farklı temalar altında toplandığı görülmektedir. Yaşlı hastaların yaşlı dostu hastaneyi seçme nedenlerine ilişkin verdiği cevaplar onları hastaneye çeken etkenlerin bankalarıyla anlaşmalı olması sebebiyle hizmetlerden yararlanırken maliyetin daha az olması, hastanede görevli doktor ve hemşirelerin davranışları ve hastane hizmetlerinden memnuniyetleri olduğu görülmektedir.

Araştırmaya katılan yaşlı hastaların yeterli yaşlı dostu hastane bilincinin olmadığı görülmektedir. Yaşlı hastaların çoğu yaşlı dostu hastane kavramını daha önce hiç duymamış ve tercih ettikleri hastanenin yaşlı dostu hastane olduğunu bilmediği görülmüştür. Hastalar yaşlı dostu hastane hakkında fikir yürütmüş ve çoğu yaşlı hasta böyle bir hastanede hizmet almak isteyebileceklerini, onlara özel bir hastanede mutlu olabileceklerini dile getirirken birkaç yaşlı hasta gençlerle iç içe olmayı tercih ettiklerini, sırf yaşlıların bulunduğu bir hastaneden hizmet almak istemeyeceklerini, bunun onları mutsuz edebileceğini belirtmişlerdir.

Araştırmaya katılan yaşlı hastaların 2009 ve 2010 yıllarından itibaren yaşlı dostu hastaneden hizmet aldıkları görülmekte ve hizmetten memnun kalmaları sebebiyle başka bir hastane tercih etmek istemedikleri görülmektedir. Hastaların istikrarlı bir şekilde aynı hastaneyi tercih etmeleri, hastane ortamındaki aile sıcaklığını hissetmeleri ve kendilerini hastane çalışanlarına yakın hissetmelerinden kaynaklandığı sonucuna ulaşılmıştır.

Araştırmaya katılanların görüşleri doğrultusunda yaşlı hastaların; doktor, hemşire ve tüm çalışanların samimi ve anlayışlı olunmasından, kendilerine özel ilgi gösterilmesinden, güler yüzle karşılanmasından, kolayca randevu alabilmesinden, hastanede aile sıcaklığını hissedip güzel vakit geçirebilmesinden, ilaç takiplerinin yapılmasından, düzenlenen etkinliklerden ve hızlı hizmet alabilmekten memnun oldukları görülmektedir. Hasta memnuniyetlerini sağlamak hastaların hastane koşullarına daha iyi uyum sağlayabilmesi açısından önemlidir. Böylece hastaların gördüğü tedaviye inandıkları ve olumlu, iyileşmeye yönelik davranışlar sergilediği bilinmektedir.

Yine araştırmaya katılanların görüşleri doğrultusunda yaşlı hastaların hastanelerden beklentileri incelendiğinde hastanelerde renkler ve ışıklandırmanın daha fazla olmasını, sessiz ve sakin ortam oluşturulmasını, ulaşımın kolay olmasını, hastane etrafında dinlenebilecekleri mekanların olmasını, mesai saatinin 17.30'da bitmemesini ve hastanede her branştan nöbetçi doktor bulunmasını bekledikleri görülmektedir.

Bu sonuçlara dayalı olarak;

- Yaşlı hastaların sosyalleşmelerine ve hastanede iyi vakit geçirmelerine yardımcı olabilmek amacıyla düzenlenen etkinlikler çeşitlendirilebilir ve artırılabilir.
- Yaşlı hastaların hizmet aldıkları hastanenin, yaşlı dostu hastane olduğunu farkına varabilmeleri için hastane konferanslar düzenleyebilir.
- Yaşlı Dostu hastanelerin olumlu etkileri düşünüldüğünde, ülke genelinde bu tür hastaneler örnek alınmalı ve yaygınlaştırılmalıdır.

KAYNAKÇA

- Active Ageing: Towards Age-Friendly Primary Health Care, World of Organization, France, 2004
- Ayduğ, D. Himmetoğlu, B. Turhan, E. (2017). Öğretmenlerin örgütsel sessizliğe ilişkin görüşlerinin nitel bir araştırma ile incelenmesi. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 17(3):1120-1143
- Aytuğ, A. Sungur Ergenoğlu, A. (2007). Sağlık kurumlarında değişen paradigmlar ve iyileştiren hastane kavramının mimari tasarım açısından irdelenmesi. *YTÜ Mimarlık Fakültesi E-Dergisi*, 2(1):44-61 [Elektronik Dergi], <http://www.megaronjournal.com/tr/>
- Chen, L.K. Chiou, S.T. (2009). Towards age-friendly hospitals and health services. *Archives of Gerontology and Geriatrics*, 49 Suppl. 2 (2009) S3–S6
- Demirci Aksoy, A. (2013). Sağlık hizmeti pazarlamasında tüketici memnuniyeti: hastanede yatan yaşlıların hastane hizmetlerine ilişkin görüşleri. *Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 17(3).
- Duramaz, S. Gökbunar, A.R. Uğur, A. (2016). Yaşlı nüfusa yönelik sağlık harcamalarının azaltılmasında kamusal politikaların önemi. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 12(1):109-121).
- Hadem, I.K.H., Majaw, T. Kharbuli, B. & Sharma, R. (2017). Beneficial effects of dietary restriction in aging brain. *J Chem Neuroanat.* <https://doi.org/10.1016/j.jchemneu.2017.10.001>
- İzmir I. İleri Yaş Sempozyumu, Palyatif Bakım, 18-19 Mart 2014.
- Kılıçoğlu, A. Yenilmez, Ç. (2015). Huzurevindeki yaşlı bireylerde yaşam kalitesi ve bireye özgü etkenler ile ilişkisi. *Düşünen Adam: Psikiyatri ve Nörolojik Bilimler Dergisi*, 18(4): 187-195
- Mazlum, M.M. Mazlum Atalay, A. (2017). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yönteminin Belirlenmesi, *Route Educational and Social Science Journal* Volume 4(4): 1-21
- Merriam, S.B. (2013). Nitel Araştırma Desen ve Uygulama İçin Bir Rehber, (Çev.Editörü: Selahattin Turan). Ankara: Nobel Yayınları.
- Noble H. Smith, J. (2015). Issues of validity and reliability in qualitative research. *Evidence-Based Nursing*, 18(2):34-35
- Oğlak, S. Canatan, A. Tufan, İ. Arslaner, Ç. IV. TURYAK Uluslararası 'Uzun Ömür' Kongresi, Mart 2015, İstanbul.
- T.C. Resmi Gazete. Yönetmelik Akdeniz Üniversitesi Yaşlılık Çalışmaları Uygulama ve Araştırma Yönetmeliği, 2018 Sayı: 30427.
- TDK Güncel Türkçe Sözlük 2014.
- Sığırı, Ü. (2018). Nitel Araştırma Yöntemleri, Beta Yayınevi, İstanbul
- Shenton, A.K. (2004). Strategies for ensuring trustworthiness in qualitative research projects. *Education for Information*, 22(2):63-75
- Tarhan, Ö. (2015). Sosyal bilgiler öğretmeni adaylarının politik okuryazarlığa ilişkin görüşleri. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9:649-669

Yıldırım, N. (2011). Okul müdürlerinin motivasyonları üzerine nitel bir inceleme. *AİBÜ, Eğitim Fakültesi Dergisi*, 11(1):71