



Investigation of Institutional Satisfaction Levels and Customer Loyalty among Elderly People in Nursing Homes, Elderly Care and Rehabilitation Centers

Eda Nur AKPINAR^a  Abdullah MISIRLIOĞLU^b 

^aGraduate, Sivas Cumhuriyet University, edaakpnr.59@icloud.com

^bCorresponding author, Dr. Öğr. Üyesi, Sivas Cumhuriyet University, misirlioglu@cumhuriyet.edu.tr

ARTICLE INFO ABSTRACT

Article Type: Research Article

Received: 21/09/2024

Accepted: 01/12/2024

Available online: 02/12/2024

Keywords: Nursing home, satisfaction, elderly care.

Purpose: As in the world, the rate of increase in the elderly population is quite high in our country, and one of the most important social problems experienced in old age is the care of the elderly. In parallel with the developments in technology, health technologies and new inventions have prolonged human life. It is very important for the elderly to live a peaceful life by taking care of them. Especially recent policies are aimed at ensuring that the elderly live a healthy and peaceful life. The aim of this study is to determine the opinions of the residents of nursing homes, elderly care and rehabilitation centers in Sivas about the institution they stay in.

Methods: In the study, a questionnaire was applied to 198 people staying in private and public nursing homes, care homes and rehabilitation centers without selecting a sample. After the questions about the introductory characteristics of the participants, answers were received to 25 statements prepared in 5-point Likert type. The results obtained were analyzed with SPSS package program. After the frequency and percentage of selection of the statements in the questionnaire were given, analyzes were made to determine the difference of the descriptive characteristics according to the statements in the scale. Significant differences were presented in separate tables after analyzes were conducted to determine whether the participants' descriptive characteristics differed according to the statements in the scale.

Results: As a result of the study, it was observed that the majority of the participants were between the ages of 65-75, illiterate and single. Although it was determined that the elderly staying in both private and public institutions were generally satisfied with their institutions, it was determined that those staying in public institutions were more satisfied than those staying in private institutions.

Conclusions: As a result, it will be possible to increase the satisfaction and quality of the guest satisfaction in nursing homes operating in both private and public sectors, and to increase the satisfaction and quality further by inspecting the institutions operating in the private sector more and setting new rules.



This work is an open access article under [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 \(CC BY-NC 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

Cite: Akpınar, E. N., & Mısırlıoğlu, A. (2024). Investigation of institutional satisfaction levels and customer loyalty among elderly people in nursing homes, elderly care and rehabilitation centers. *InHealth Theory*, 1(1), 21-31.

Ethics committee statement: This study was conducted with the approval of the Sivas Cumhuriyet University Social Sciences Scientific Research Proposal Ethics Evaluation Board (Meeting number: 4 Decision date: 17/04/2023 Decision number: 2023/25).



Huzurevi, Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezindeki Yaşlılarda Kurumdan Memnuniyet Düzeyleri ve Müşteri Sadakatinin İncelenmesi

Eda Nur AKPINAR^a Abdullah MISIRLIOĞLU^b

^aYüksek Lisans, Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, edaakpnr.59@icloud.com

^bSorumlu yazar, Dr. Öğr. Üyesi, Sivas Cumhuriyet University, misirlioglu@cumhuriyet.edu.tr

MAKALE BİLGİSİ ÖZET

Makale Türü: Araştırma Makalesi

Makale Geliş Tarihi: 21/09/2024
Makale Kabul Tarihi: 01/12/2024
Çevrimiçi Yayın Tarihi: 02/12/2024

Anahtar Kelimeler: Huzurevi, memnuniyet, yaşlı bakım.

Amaç: Dünyada olduğu gibi ülkemizde de yaşlı nüfus artış hızı oldukça yüksektir ve yaşlılık döneminde yaşanan en önemli sosyal sorunların başında ise yaşlıların bakımı gelmektedir. Teknolojide yaşanan gelişmelere paralel olarak gelişen sağlık teknolojileri ve yeni buluşlar insan ömrünü uzatmıştır. Uzayan insan hayatlarında yaşlıların bakımlarının gerçekleştirilmesi suretiyle huzurlu bir yaşam sürdürmeleri oldukça önemlidir. Özellikle son zamanlardaki politikalar yaşlıların sağlıklı ve huzurlu bir hayat sürmesini sağlamaya yöneliktir. Bu araştırmanın amacı; Sivas'ta huzurevi, yaşlı bakım ve rehabilitasyon merkezlerinde kalanların, kaldıkları kuruma dair düşüncelerinin belirlenmesidir.

Yöntem: Araştırmada örneklem seçimine gidilmeden, özel ve kamuya ait huzurevi, bakım evi ve rehabilitasyon merkezlerinde kalan 198 kişiye anket uygulanmıştır. Katılımcıların tanıtıcı özelliklerine ait soruların ardından, 5'li likert tipinde hazırlanmış 25 ifadeye cevaplar alınmıştır. Elde edilen sonuçlar SPSS paket programıyla analiz edilmiştir. Anketteki ifadelerin seçilme sıklığı ve yüzdesinin verilmesinin ardından, tanıtıcı özelliklerin ölçekteki ifadelerle göre farklılığını belirlemeye yönelik analizler yapılmıştır. Katılımcıların tanıtıcı özelliklerinin, ölçekteki ifadelerle göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için analizlerin yapılmasıyla önemli farklılıklar ayrı tablolar halinde sunulmuştur.

Bulgular: Çalışma sonucunda; katılımcıların büyük çoğunluğunun 65-75 yaş aralığında olduğu, okur yazar olmadığı ve bekar oldukları görülmüştür. Gerek özel gerekse kamu kurumunda kalan yaşlıların genel anlamda kurumlarından memnun oldukları belirlenmiş olsa dahi kamu kurumlarında kalanların özel kurumda kalanlara nazaran daha fazla memnuniyetlerinin olduğu belirlenmiştir.

Sonuç: Sonuç itibarıyla gerek özel gerekse kamu sektöründe faaliyet veren huzurevlerindeki konuk memnuniyetinin sağlandığı, özel sektörde faaliyet veren kurumların daha çok denetlenerek yeni kuralların konulması yoluyla memnuniyetin ve kalitenin daha da artırılması mümkün olacaktır.



Bu çalışma [Creative Commons Atıf-GayriTicari 4.0 \(CC BY-NC 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/) kapsamında açık erişimli bir makaledir.

Atıf: Akpınar, E. N., & Mısırlıoğlu, A. (2024). Huzurevi, yaşlı bakım ve rehabilitasyon merkezindeki yaşlılarda kurumdan memnuniyet düzeyleri ve müşteri sadakatinin incelenmesi. *InHealth Theory*, 1(1), 21-31.

Etik kurul beyanı: Bu çalışma Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Bilimsel Araştırma Önerisi Etik Değerlendirme Kurulunun onayı ile yürütülmüştür (Toplantı sayısı: 4 Karar tarihi: 17/04/2023 Karar sayısı: 2023/25).

1. Giriş

Yaşlılık Dünya Sağlık Örgütü'nün yapmış olduğu tanıma göre "çevresel faktörlere uyum sağlama yetisinin giderek azalmasıdır" (WHO, 2024). Yaşlanma kavramı biyolojik, kronolojik, psikolojik ve sosyolojik parametreler çerçevesinde değerlendirilen ve önlenmesi günümüz şartlarında mümkün olmayan bir gerilemedir. Yaşlanma insanın yaşamı boyunca devam eden bir süreçtir. Ayrıca Dünya Sağlık Örgütü 65 yaş ve üzeri bireyleri yaşlı olarak tanımlamaktadır (Ardahan, 2010: 26). Yaşlılık başka bir tanımda, ilerleyen yaşla birlikte hastalık ve ölüme karşı duyarlılığın giderek artmasıyla ilişkili veya sorumlu olan değişikliklerin zamanla giderek birikmesi olarak da ifade edilmiştir (Harman, 1981).

Bireyler yaşlanmayla beraber fiziksel ve ruhsal değişimler yaşamaktadırlar. Yaşlı bireyin fiziksel değişiminden kaynaklı olarak koruyucu yeteneklerinde azalmalar görülür (Daşlı, 2019, s. 18). Bu fiziksel değişime bağlı olarak ruhsal açıdan da bilişsel durum ve davranışlarında farklılıklar görülmektedir. Zamanla yaşlı bireyler bu değişimlere bağlı olarak depresyon, yalnızlık gibi birçok problemlerle karşılaşmaktadırlar (Tuncel & Uzun 2019, s. 322).

Yaşlı bireylere sosyal, fiziksel ve psikolojik olarak destek verilmesi, toplumla bağ içerisinde olmaları açısından önemlidir. Yaşlının almış olduğu bu destekte etkileşim içerisinde olduğu sosyal ağ büyüklüğü ve hissetmiş olduğu sosyal desteğin boyutu yaşlanma sürecine uyumunda etkilidir. Bilhassa sosyal desteğin Türk toplumundaki yeri aile fertlerince sağlanan kognitif, maddi ve duygusal yaklaşımları da kapsamaktadır. Yaşlanmada refahın sağlanmasında önemli rol sosyal destektir (Kalınkara, 2011, s. 160-161).

Küresel düzeyde genç nüfus hızla yaşlanmakta, yaşlılık tüm dünyada hemen her ülkenin gündemine gelmektedir. Yaşlı insanların sağlık düzeylerinin iyileştirilmesi ve uzayan yaşam sürelerine "kaliteli yaşam" kavramını eklenerek yeni talepler gündeme gelmiştir. Böylelikle daha fazla yaşlı insanın fiziksel aktiviteye katılmasına zemin hazırlamıştır. (Muchiri vd, 2018). Yalnızlığın yaşlılar üzerinde birden çok duygusal sosyal ve fiziksel etkileri vardır. Yalnızlık hissi çeşitli ülser, astım, psiko-somatik hastalıklar, intihar ve depresyon gibi sonuçlara sebep olmaktadır. Yalnızlık

duygusu üzerinde gelir, yaşam doyumu, sosyal aktivite düzeyi, medeni durum, sağlık gibi faktörler rol oynamaktadır. Yaşlıların bu problemlerle baş etmelerinin kolaylığı bu saydığımız etmenlerin eksikliklerine yönelik çalışmaların yapılmasından geçmektedir (Biçer, 2002: 81).

Yaşlı bireylerin desteklenmesi ve korunması aile yaşamı açısından önem arz etmektedir (Gottlieb, 1991). Son yıllarda bu sıkıntıların yanında ülkemizde yaşlı nüfus sayısı da artmış ve bu durum özellikle yaşlı bireylere yönelik sağlık, bakım hizmetlerine ve sosyal güvenliğe olan ihtiyaçların da artmasına neden olmuştur. Tüm bu ihtiyaçların en önemlilerinden biri olan bakım hizmetleri ile ilgili ihtiyaçların karşılanmasında önemli bir pay sahibi olan rehabilitasyon merkezleri ve huzurevi-huzurevi yaşlı bakım evleri yaşlı bireylere sağlıklı ve huzurlu bir ortam sağlayarak yaşlılarımızı korumak, beslenme, barınma, sosyal, psikolojik ve sağlık bakım ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla kurulmuş yatılı hizmet kuruluşlarıdır.

Türkiye'de ilk kez yaşlı bakımı kavramı kamu hizmetleri sınıfına 1963 yılında Sağlık Sosyal Yardım Bakanlığı'na bağlı Sosyal Hizmetler Genel Müdürlüğü'nün kurulmasıyla alınmıştır (Tuncel & Uzun 2019, s. 322). Türkiye Cumhuriyeti 1982 Anayasa'sınının 61. Maddesinde ise, "Devlet, sakatların korunmalarını ve toplum hayatına intibaklarını sağlayıcı tedbirleri alır. Yaşlılar, Devletçe korunur, Yaşlılara Devlet yardımı ve sağlanacak diğer haklar ve kolaylıklar kanunla düzenlenir" ifadesi yer almaktadır (Anayasa, 1982, s. 19). Bu madde ile yaşlıların devletin koruması altında olduğu anayasa güvencesi altına alınmıştır.

Yaşlılara sağlanan sosyal refah hizmetlerini iki temel kategoride incelemek mümkündür:

Sosyal Güvenlik Hizmetleri: Sosyal Güvenlik Kurumu'na bağlı çalışan yaşlılar sosyal güvenlik kapsamında yer almaktadır. Sosyal güvenlik kapsamı dışındaki 65 yaş ve üzeri kişiler, 1976 yılında yürürlüğe giren 2022 sayılı "65 Yaşını Doldurmuş, Muhtaç, Gücsüz, Kimsesiz Türk Vatandaşlarına Aylık Bağlanması Hakkındaki Kanun" ile koruma altına alınmaktadır.

Sosyal Hizmetler: Ülkemizde ekonomik yoksunluk veya sosyal dezavantaj içinde olan yaşlıların yaşam

standardını yüceltme ve koruma amacıyla planlama, izleme, düzenleme, koordinasyon ve denetimi sağlamakla görevli olan Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu (SHÇEK) evde bakım hizmetleri, kurum bakım hizmetleri, yaşlı hizmet merkezleri, yaşlı kulüpleri ve yaşlı bakım ve rehabilitasyon hizmetleri olmak üzere beş temel alanda hizmet sunmaktadır (Daşlı, 2018, s. 535; Tuncel & Uzun 2019, s. 322-323).

Ülkemizde yaşlılara yönelik hizmetler arasında en önemli hizmet kurum bakımıdır (Ardahan, 2010, s. 27). Anca uzun zamanlı, kurum bakımının yaşlı bireyler üzerinde tıbbi yönden ve psikolojik açıdan negatif etkilerinin öne sürüldüğü çalışmalarda karşımıza çıkmaktadır (Getzel & Mellor, 1985). Huzurevleri ve benzer kuruluşlar, yaşlı bireylere sağlık, psikolojik ve sosyal ihtiyaçları konusunda yardımcı olarak, vücut uzuvlarının fonksiyonlarını geliştirerek, özgür hareket alanı sağlayarak, huzurlu ve anlamlı bir yaşam sunmayı amaçlamaktadır (Kaya, 2017, s. 428).

Toplumsal bir sorun olarak algılanan yaşlılık, modern toplumlarda kabul edilebilir bir konuma gelmiştir. Modern toplumun her kavramı rasyonelleştirildiği için, yaşlılık da sınıflandırılmıştır. Bu sınıflandırma neticesinde huzurevleri gibi kuruluşlar, yaşlılara özgü profesyonel hizmetler sunabilmek için kurulmuştur (Sözer, 2018, s. 473). Ülkemizde ise huzurevleri ve yaşlı bakımıyla ilgili görevler, 1956 yılında Sosyal Hizmetler Genel Müdürlüğü'nün kurulmasıyla devlet tarafından üstlenilmiştir. 1983 yılında 2828 sayılı Çocuk Esirgeme Kurumu Kanunu ile birlikte, Sosyal Hizmetler Genel Müdürlüğü yaşlılara yönelik tüm hizmetleri bünyesine almıştır (Ardahan, 2010, s. 28). Bu nedenle, ülkemizdeki huzurevlerinin durumunu anlamak için bu tarihsel gelişmelere de dikkat etmek gerekmektedir.

Bu hizmetleri sağlayan kurumlar yaşlıların sadece barınma ve korunmasına yönelik hizmet veren kurumlar değildir. Bu kurumlar yaşlıların hem psikolojik durumunu iyileştirmek hem de yalnızlık hissini ortadan kaldırmak amacıyla hizmet vermektedirler. Hizmette kalite, hizmet ve kalite olmak üzere iki temel kavramdan oluşmaktadır. Hizmet, müşteri ile hizmeti sunan kişi veya kurumun birbiri ile karşılıklı iletişim kurmasını sağlayan sosyal bir faaliyet olarak ifade edilmektedir (Zaim & Tarım, 2010, s. 4).

Hizmet sektöründe kalite ise alıcının ihtiyaç ve beklentilerine uygunluk, hatasız ve eksiksiz hizmet, başarının devamlılığı, ölçülebilen ve değerlendirilebilen müşteri memnuniyeti ile yakından ilişkili bir unsur olarak tanımlanmaktadır (Yücel, 2013, s. 84). Hizmet kalitesinin değerlendirilmesi ve iyileştirilmesi açısından hizmet kalitesinin düzgün ve doğru biçimde ölçülmesi, büyük rol oynamaktadır. Hizmet kalitesinin en doğru biçimde ölçülmesi açısından, hizmetten faydalanan tüketicilerin şikâyetlerini ve düşüncelerini öğrenmek başvuru tekniklerinin etkili olanlarından birisi olarak kabul edilmektedir (Gedikli, 1998, s. 45-46).

Devlet Huzurevleri ve Özel Bakım Merkezleri bağlamında yaşlılara sunulan hizmetlerin geçmiş yıllara göre kıyaslanarak incelenmesi, değişen yaşlı bakım algısını yaşlıların memnuniyet düzeyindeki etkilerinin ölçülmesi bu çalışmanın temel unsurlarını oluşturmaktadır. Yıllar içerisinde değişen ve gelişen huzurevlerinin yapısı, personel nitelikleri ve değişen hayat şartları neticesinde Huzurevleri, Bakımevleri ve Rehabilitasyon Merkezlerinde ikamet eden yaşlı sayılarındaki artış baz alınarak, yaşlıların memnuniyet düzeyleri ölçülmeye çalışılmıştır.

2. Dünyada ve Türkiye’de Yaşlanma

Yaşlanma, bütün canlıların doğumundan ölümüne kadar geçen süreçte yaşadığı başkalaşımıdır (Ardahan, 2010: 26). Buna göre yaşlanma, sadece yaşlılık evresinde değil yaşamın tüm evrelerinde vardır. Sosyolojik açıdan bakıldığında yaşlılık, günümüz dünyasında belirli bir yaş grubuna dâhil edilen insanların sosyal hayatta konumlarının yaşlanma süreciyle birlikte değişmesiyle açıklanabilir. Bu değişikliğin nedenleri arasında, toplumun yaşlıların deneyimlerine verdiği değerin yeterli olamaması ve yaşlı olarak tanımlanan bireylerin yeteneklerini tam olarak gösterememeleri sayılabilir (Beğler & Yavuzer, 2012, s. 1).

Nüfusun yaşlanması, 21. yüzyılda öne çıkan önemli demografik olgulardan biridir. 2000 yılında dünya nüfusunun %6,9'unu oluşturan 65 yaş üstü nüfus, 2025 yılında %10,4'e, 2050 yılında ise %19,3'e ulaşacaktır. Asya gibi dünya nüfusunun üçte ikisinin yaşadığı yerler de, Avrupa ve Kuzey Amerika'da olduğu gibi, yakın gelecekte nüfus yaşlanması ile karşı karşıya kalacaktır. Asya'da bulunan ve nüfusunun 1/3'ü yaşlılardan oluşan Japonya dünya liderliğinde adı sıklıkla geçen bir ülkedir

(Uzun, 2020, s. 444). Japonya'nın gelecek 20 yıl içinde ciddi manada yaşlı nüfus sorunuyla karşılaşması muhtemeldir. Tüm dünyada gelecek 20 yıl içerisinde 65 yaş üzerindeki nüfusun önemli oranda artması ve ortalama yaşın 50'ye yükselmesi beklenmektedir (Çelik & Bayram, 2019). Nüfusun yaşlanması ile birlikte ekonomik, toplumsal, sağlık sorunları ortaya çıkacaktır. Nüfus yaşlanması, iş imkânlarından sosyal kültürel aktivitelere, sağlıktan sosyal güvenliğe, çevre sorunlarından eğitime ve aile hayatına kadar toplumun her yönünü etkileyecektir. Bu nedenle, gelecekle ilgili çözümler şimdiden düşünülmeli ve ulusal politikalar da buna uygun olarak belirlenmelidir (Mısırlıoğlu & Murt, 2024, s. 21). Genellikle gelişmiş ülkelerin sorunu olarak algılanan yaşlanma kavramı artık gelişmekte olan ülkeler için de önemli bir konudur ve üzerinde durulması gerekmektedir. Gelişmiş ülkelerde, yaşlı nüfusun sosyal hayata katılımı için yapılan çalışmalar ve nüfus yaşlanmasının sosyo-ekonomik etkileri hakkında birçok araştırma yapılmaktadır. Sanayileşmenin etkisiyle 20. yüzyılın başlarından itibaren toplum ve aile yaşamında önemli değişimler yaşanmıştır. Bu değişimler toplumsal kurumları, davranış ve değerleri etkilemiş ve ailedeki değişiklikler yaş, statü ve fonksiyonları etkilemiştir (Walker, 1991). Bu süreçte aile yapısı değişirken, ailenin fonksiyonları değişim göstermemiştir (Bilir, 2007).

Türkiye, dünya genelindeki demografik değişimlere paralel bir süreçten geçmektedir. Türkiye'nin nüfusu, Cumhuriyet'in kuruluşuyla birlikte 1927'de yapılan ilk nüfus sayımında 13.600.000 olarak belirlenmiştir. Pronatalist politikaların etkisiyle, 1960'ta bu nüfus iki katına çıkarak 27.800.000'e ulaşmıştır. 1960'lı yıllarda toplam doğurganlık hızı yaklaşık altı çocuk düzeyindedir. Ancak Türkiye'de antinatalist nüfus politikalarının 1965 yılından itibaren uygulanmasıyla birlikte doğurganlık oranları düşmeye başlamış ve %61,0'luk bir azalma tespit edilmiştir. Kırsal bölgelerden şehirlere göçün 1950'lerde hız kazanması ve takip eden 30 yıl boyunca artışına devam etmesi, eğitim seviyelerindeki yükseliş, ana-çocuk sağlığındaki gelişmeler ve kadınların iş hayatında yer edinmesiyle özellikle 1980'lerden sonra doğurganlık hızı süratle azalmaya başlamıştır. Bu süreç sonucunda Türkiye'nin toplam doğurganlık hızı 5 çocuktan 1,99 çocuğa gerilemiştir. Sonuç olarak, ülkemizde yaşlı nüfus, diğer

yaş gruplarına kıyasla daha hızlı bir artış göstermektedir. Türkiye'de toplam nüfus artış hızı 2013 yılında %13,7 iken, yaşlı nüfusun artış hızı yaklaşık olarak bu seviyenin üç katıdır (Samancı & Kara, 2018, s. 223-224).

Bu veriler ışığında Türkiye'nin, endüstriyel ülkelerin aksine yaşlılık sorunuyla daha geç karşılaştığını söylemek mümkündür. Henüz Kore ve Japonya gibi hızlı bir yaşlanma süreci yaşamasa da nüfusun yaşlanması kaçınılmazdır. Endüstriyel ülkelerde yaşlı bakımı için uygun yaşam alanları, bakım modelleri ve sağlık sistemleri gibi çeşitli yaklaşımlar geliştirilmiştir. Ancak bu ülkelerin sorunların çözümü bağlamında nihai bir sonuca ulaşamadığını söylemek mümkündür (Çelik Bayram & Eroğlu 2023). Dolayısıyla ekonomik, sosyal ve siyasi önlemler alınmak suretiyle tam anlamıyla bir hazırlık yapmış olmanın tam olarak çözüm olmayacağı şeklinde yorum yapılabilir. Dünyada birçok ülkede özellikle sosyal güvenlik, sağlık ve yaşlı yoksulluğu gibi önemli sorunlar varlığını sürdürmektedir. Yaşlı sağlığını temel alan geriatri hastanelerinin altyapı eksikleri olduğu gibi yaşlıların sağlık hizmetleri alanında çalışan personelin de eğitimi yetersizdir. Ancak ülkemizde "Sosyal Hizmet" ve "Gerontoloji" bölümleri gibi Meslek yüksekokullarına bağlı eğitim kurumlarında "Yaşlı Hizmetleri Bakım Programı" veya "Yaşlı Bakımı Programı" gibi adlar altında yaşlılık konusunda eğitim programları uygulanmaktadır. Ancak, bu programlar daha çok yaşlıların sosyal yönlerine odaklanmaktadır ve sağlık iyileştirmeye yönelik programlar değildir. Bu şekilde uygulanan parçalı çözümlerle yaşlılık sorunu çözülemeyeceği düşünülmektedir. Bu nedenle, Türkiye'nin "Ulusal Yaşlılık Politikası"na ihtiyacı vardır (Kaya, 2017; Çolak & Özer, 2015).

Günümüzde yaşlı nüfusta görülen artış ve yaşam süresinin uzamasıyla Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ) 2017 yılında, yeni yaş dilimlerini açıklamıştır. Bu yaş dilimlerine göre "0-17 yaş arası ergen", "18-65 yaş arası genç", "66-79 yaş arası orta yaş", "80-90 yaş arası yaşlı" olarak kabul edilmektedir. 65 yaş üstü (emeklilik yaşı) insanların sayısı 2012'de 90 milyondan 2060'ta 155 milyona çıkması beklenmektedir. Ayrıca, 80 yaş üstü nüfus oranında da 2012'de 24 milyondan 2060'a kadar 70 milyona çıkması beklenmektedir (Vercelli, vd. 2018).

Tablo 1.
Yaş Gruplarına Göre Nüfus Dağılımı ve Toplumdaki Yüzdesi

| Yıllar | Top. Nüfus | Yaş Grubu | | | Toplumdaki % | | |
|--------|------------|------------|------------|-----------|--------------|-------|-----|
| | | 0-14 Yaş | 15-64 Yaş | 65+ | 0-14 | 15-64 | 65+ |
| 2007 | 70 586 256 | 18 642 391 | 46 943 690 | 5 000 175 | 26,4 | 66,5 | 7,1 |
| 2008 | 71 517 100 | 18 788 587 | 47 835 090 | 4 893 423 | 26,3 | 66,9 | 6,8 |
| 2009 | 72 561 312 | 18 859 334 | 48 618 564 | 5 083 414 | 26,0 | 67,0 | 7,0 |
| 2010 | 73 722 988 | 18 878 582 | 49 516 670 | 5 327 736 | 25,6 | 67,2 | 7,2 |
| 2011 | 74 724 269 | 18 886 575 | 50 346 979 | 5 490 715 | 25,3 | 67,4 | 7,3 |
| 2012 | 75 627 384 | 18 857 179 | 51 088 202 | 5 682 003 | 24,9 | 67,6 | 7,5 |
| 2013 | 76 667 864 | 18 849 814 | 51 926 356 | 5 891 694 | 24,6 | 67,7 | 7,7 |
| 2014 | 77 695 904 | 18 862 430 | 52 640 512 | 6 192 962 | 24,3 | 67,8 | 8,0 |
| 2015 | 78 741 053 | 18 886 220 | 53 359 594 | 6 495 239 | 24,0 | 67,8 | 8,2 |
| 2016 | 79 814 871 | 18 925 782 | 54 237 586 | 6 651 503 | 23,7 | 68,0 | 8,3 |
| 2017 | 80 810 525 | 19 033 488 | 54 881 652 | 6 895 385 | 23,6 | 67,9 | 8,5 |
| 2018 | 82 003 882 | 19 184 329 | 55 633 349 | 7 186 204 | 23,4 | 67,8 | 8,8 |
| 2019 | 83 154 997 | 19 212 345 | 56 391 925 | 7 550 727 | 23,1 | 67,8 | 9,1 |
| 2020 | 83 614 362 | 19 068 237 | 56 592 570 | 7 953 555 | 22,8 | 67,7 | 9,5 |
| 2021 | 84 680 273 | 18 975 963 | 57 459 186 | 8 245 124 | 22,4 | 67,9 | 9,7 |
| 2022 | 85 279 553 | 18 735 111 | 58 092 773 | 8 451 669 | 22,0 | 68,1 | 9,9 |

Kaynak: <https://data.tuik.gov.tr> (Erişim Tarihi: 08.05.2023)

Türkiye'deki nüfusun demografik yapısındaki değişimlere bakıldığında, üç önemli değişim süreci öne çıkmaktadır. İlk süreç, doğurganlık oranındaki azalma nedeniyle yaşlı nüfusun artışıdır. İkinci süreç, doğurganlık hızındaki düşüşe bağlı olarak 15 yaş altı nüfusun azalmasıdır. Son olarak, üçüncü süreç, 15-64 yaş arası nüfusun zamanla artmasıdır. Bu durum birçok sosyolojik değişime yeşil ışık yakmakla beraber göçlerin ve demografik yapının da şekillenmesine etken olarak gösterilmektedir (Kasap, 2024). Tüm dünyada olduğu gibi ülkemizde de yaşlı nüfusun artacağı, dolayısıyla bu kurumlara olan ihtiyacın da artacağı görülmektedir. Dolayısıyla bu kurumlardaki memnuniyetin, tercih edilme sebebiyle oldukça önemli olduğu ifade edilebilir.

3. Yöntem

3.1. Araştırmanın Amaç ve Önemi

Yaşlanma çağımızın önemli sorunlarından biri olarak gündeme gelmektedir (Çelik Bayram, 2019). Nüfusun yaşlanması, iş gücü kaybına yol açmakla kalmayıp sosyal güvenlik sistemine yeni yükler getirmektedir. Ayrıca yaşlanan insanlar içinde psikolojik sıkıntılara sebep olarak, ölüme yaklaşma korkusunu beraberinde getirmektedir. Dünya Sağlık Örgütü yaşlılığı çevresel faktörlere uyum sağlama yetisinin azalması olarak

tanımlamaktadır (WHO, 2024). Belli bir başlangıç veya bitişi olmayan yaşlılığı Dünya Sağlık Örgütü 65 yaş üstü kişileri yaşlı olarak kabul etmektedir (Çelik & Eroğlu 2023). Günümüzde teknolojiye gelişmeler ve sağlık alanındaki bilimsel çalışmaların çokluğuyla yaşlanma hızının yavaşlamasını sağlamaktadır.

Ülkemizde yaşlı hizmetleri içindeki ilk sıra sosyal güvenlik programları ve sosyal hizmetler programı çerçevesindeki huzurevleri yer almaktadır. Dolayısıyla huzur evleri ve yaşlı bakım evlerinde kalan yaşlılarımızın kaldıkları kurum hakkında memnuniyetlerinin belirlenmesi oldukça önemlidir. Bu durum çalışmaya ayrıca bir önem yüklemektedir. Bu amaç ve önem doğrultusunda hazırlanan araştırmada, huzurevi ve bakım evinde kalan yaşlıların memnuniyet düzeylerinin, cinsiyetlerine, eğitim durumlarına, yaşlarına, mesleklerine, medeni durum ve kalınan kurumların niteliğine göre farklılaşma durumları belirlenmeye çalışılacaktır.

3.2. Evren ve Örneklem

Araştırmada evren örneklem seçimine gidilmeden, Sivas'ta yer alan kamu ve özel sektörün işletmesini yaptığı, huzurevi yaşlı bakım ve rehabilitasyon merkezlerinde kalanlar araştırmaya dahil edilmiştir. Çalışmanın alanını kapsayan huzur evi ve bakım

evlerindeki yaşlı sayısı şu şekildedir (Sivas Aile ve Sosyal Hizmetler Verilerine Göre). Sivas Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi (HYBRM) 44; İhracı 49; Dört Eylül 29; Gözde 8; Güncel 38; Karahan 12; Karşıyaka bakım evi 65; Kızılırmak 43 ve Sivas 73 olmak üzere toplam 361 yaşlı kalmaktadır. Gönüllük esasının ön planda olduğu çalışmada, anket formlarında yer alan ifadeleri anlamayacak düzeyde olan yaşlılar, cevaplarda tutarsızlık görülenler ve sağlık durumunun iyi olmadığı gözlenenler dahil edilmemiştir. Evren büyüklüğünün 361 kişi olduğu durumda %95 güven aralığında örneklem seçiminin en az 187 kişi olacağı hesaplanmıştır. Çalışmaya dahil edilen yaşlılar toplamda 198 kişi olarak örneklem seçimi için yeterli olmuştur.

3.3. Veri Toplama Araçları

Bu çalışma Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Bilimsel Araştırma Önerisi Etik Değerlendirme Kurulunun onayı ile yürütülmüştür (Toplantı sayısı:4 Karar tarihi: 17/04/2023 Karar sayısı: 2023/25). Sivas'ta yaşlı bakım ve rehabilitasyon merkezlerinde kalan yaşlıların memnuniyet düzeylerinin belirlenmesine yönelik hazırlanan bu çalışmada veri toplama aracı olarak anket kullanılmıştır. Kullanılan anket formları 2 bölümden oluşmaktadır.

Katılımcılara bilgilendirmenin yapıldığı ve tanıtıcı özelliklerinin belirlenmesine yönelik ifadelerin olduğu ilk bölüm ve memnuniyetin belirlenmesine yönelik ifadelerin olduğu ikinci bölümde toplam 32 ifade yer almaktadır. Memnuniyetin belirlenmesi için geliştirilen bu ölçek Bakır (2018) tarafından geliştirilmiştir. Yüksek lisans öğrencilerinin vakıf üniversitelerinden memnuniyetini belirlemek için geliştirilen bu ölçekteki ifadeler (yaşlıların tam olarak anlaması adına, ufak değişiklikler yapılmak suretiyle) bizim çalışmamıza uyarlanmış ve iç tutarlılık kat sayısı ($\alpha = 0,79$) olarak hesaplanmıştır.

Katılımcıların tanıtıcı özellikleri olan, cinsiyet, yaş, meslek, medeni durum ve kalmakta olduğu kurumun özel veya kamuya ait olduğu ilk bölümde yer alan sorulardır. 5'li likert tipindeki ölçek; kesinlikle katılmıyorum 1, katılmıyorum 2, kararsızım 3,

katılıyorum 4 ve kesinlikle katılıyorum 5 puan olarak karşılık bulmuştur.

3.4. Verilerin Analizi

Anketler aracılığıyla elde edilen verilerin değerlendirilmesinde, SPSS 22.0 paket programı kullanılmıştır. Ankette yer alan tanıtıcı özellikler ve ölçekte yer alan ifadelerin seçilme sıklığı ve yüzdelerini belirlemeye yönelik analizler yapılmıştır. 5'li likert tipinde hazırlanan ölçekten alınan toplam puan ortalamasının 5'e yaklaşması memnuniyetin arttığını, 1'e yaklaşması ise memnuniyetsizliğin artmasını göstermektedir.

Yapılacak analizlerin belirlenmesinde ilk adım olarak veri setinin parametrik olup olmadığının tespiti gerekmektedir. 5'li likert tipinde ve küçük örneklem gruplarında veri setinin normal dağılım göstermesinin oldukça zor olduğu, bu nedenle veri setinin basıklık ve çarpıklık düzeylerinin $\pm 1,5$ aralığında yer almasında veri setinin parametrik koşulları sağladığı ifade edilmektedir. (Tabachnick & Fidell 2020). Elliot (2007) ise verilerin basıklık ve çarpıklık aralığının ± 2 olması durumunda verilerin normal dağılımdan geldiğini ifade etmektedir. Bu çalışmada veri setinin basıklık çarpıklık değerlerinin (Skevnness -1,375; Kurtosis 1,840), referans aralığında olması normal dağılımdan geldiğini gösterir niteliktedir.

Diğer tanımlayıcı istatistikler ise; Min: 1,65; Max: 5,00, Ort: $4,26 \pm 0,63$ şeklindedir. Verilerin normal dağılımdan geldiği durumda, bağımsız iki grup ortalamasının karşılaştırılmasında bağımsız örneklem t-testi, bağımsız ikiden fazla grup ortalamasının karşılaştırılmasında çoklu varyans analizi ANOVA testi ile analiz yapılmıştır.

4. Bulgular

Tablo 2'de katılımcıların tanıtıcı özelliklerine dair bulgulara yer verilmiştir. Tablo 2 incelendiğinde çalışmaya katılanların %43,9'u kadınlardan, %56,1'i erkeklerden oluşmaktadır. Katılımcıların yaş grupları ise; %48'inin 65-75 yaş aralığında, %41,9'unun 76-85 yaş aralığında ve %10,1'inin ise 86-95 yaş aralığında olduğu yönündedir.

Tablo 2.

Katılımcıların Tanıtıcı Özelliklerine Dair Bulgular

| Cinsiyet | n | % | Eğitim | | |
|---------------|-----|------|------------------------|-----|------|
| Kadın | 87 | 43,9 | Okur-yazar değil | 86 | 43,4 |
| Erkek | 111 | 56,1 | İlkokul | 85 | 42,9 |
| Yaş | | | Ortaokul | 16 | 8,1 |
| 65-75 yaş | 95 | 48 | Lise | 11 | 5,6 |
| 76-85 yaş | 83 | 41,9 | Medeni Durum | | |
| 86-95 yaş | 20 | 10,1 | Bekar | 189 | 95,5 |
| Meslek | | | Evli | 9 | 4,5 |
| Emekli | 79 | 39,9 | Yaşanılan kurum | | |
| Çalışmıyor | 119 | 60,1 | Özel | 134 | 67,7 |
| | | | Kamu | 64 | 32,3 |

Katılımcıların %43,4'ünün okur yazar olmadığı, %42,9'unun ilkokul düzeyinde, %8,1'inin ortaokul düzeyinde, %5,6'nın lise düzeyinde eğitim seviyesine sahip olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların %39,9'unun emekli ve %60,1'inin çalışmadığı görülmüştür. %95,5'inin bekar olduğu, %4,5'inin ise evli olduğu

belirlenmiştir. Katılımcıların kaldıkları kurumun %67,7'sinin özel %32,3'ünün ise kamuya ait olduğu belirlenmiştir.

Tablo 3'de katılımcıların bazı tanıtıcı özelliklerinin ölçekte yer alan ifadelerle göre farklılığını belirlemeye yönelik yapılan analiz sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 3.

Katılımcıların tanıtıcı özelliklerinin ölçek puan ortalamalarına göre farklılaşmasını belirlemeye yönelik yapılan analiz sonuçları

| Cinsiyet | $\bar{x} \pm ss$ | Min | Max | Test/p |
|---------------------|------------------|------|------|---------|
| Kadın | 4,30±0,62 | 2,38 | 5,00 | t=0,734 |
| Erkek | 4,24±0,64 | 1,65 | 5,00 | p=0,463 |
| Yaş grupları | | | | |
| 65-75yaş | 4,26±0,68 | 1,65 | 5,00 | F=0,661 |
| 76-85 yaş | 4,28±0,61 | 2,38 | 5,00 | p=0,719 |
| 86-95 yaş | 4,22±,54 | 2,92 | 5,00 | |
| Eğitim | | | | |
| Okur-yazar değil | 4,20±0,63 | 1,65 | 5,00 | F=3,159 |
| İlkokul | 4,30±0,62 | 2,31 | 5,00 | p=0,368 |
| Ortaokul | 4,36±0,64 | 2,69 | 5,00 | |
| Lise | 4,27±0,79 | 2,88 | 4,96 | |
| Meslek | | | | |
| Emekli | 4,31±0,64 | 2,38 | 5,00 | t=1,282 |
| Çalışmıyor | 4,23±0,63 | 1,65 | 5,00 | p=0,200 |
| M.durum | | | | |
| Bekar | 4,25±0,64 | 1,65 | 5,00 | t=1,692 |
| Evli | 4,53±0,30 | 4,04 | 4,92 | p=0,195 |
| Sektör | | | | |
| Özel | 4,18±0,67 | 1,65 | 5,00 | t=2,713 |
| Kamu | 4,44±0,50 | 2,31 | 5,00 | p=0,007 |

Tablo 3 incelendiğinde, cinsiyetin ölçekteki ifadelerle göre farklılığı (p=0,463; p>0.05); Yaş gruplarının ölçekteki ifadelerle göre farklılığı (p=0,719; p>0.05); Eğitim

durumunun ölçekteki ifadelerle göre farklılığı (p=0,368; p>0.05); Mesleki durumlarının ölçekteki ifadelerle göre farklılığı (p=0,200; p>0.05); medeni durumlarının ölçek puan ortalamalarına göre farklılığı istatistiksel olarak

anlamsız bulunmuştur ($p=0,195$; $p>0.05$). Katılımcıların kaldıkları kurumun özel veya kamu olma durumunun ölçekteki ifadelerle göre farklılığı istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ($p=0,007$; $p<0.05$).

5. Sonuç Öneriler

Kişinin gençliğindeki üretkenliği veya birikimlerinin yaşlılık üzerine yansımaları olarak görülen yerler rehabilitasyon merkezi ve yaşlı bakımı veren bu kurumlardır. Kendi başına yaşayamayın yaşlılara farklı bakım hizmeti veren bu kurumlarda, kendisi olan kişilerle toplu halde bakım vermek imkanı sunun bu kurumlar, toplumsal anlamda refaha ulaşmada ve kişilerin yaşam kalitelerinin artmasında önemli rol oynamaktadır (İçli, 2004). Bu kurumlarda kalanların kendi yaşamları üzerindeki bağımsızlıklarını kaybetmeye başladıkları dönem olarak ta kabul edilebilir. Özellikle 60 yaş üzeri bireylerin bakım hizmeti veren kurumlarda kaldıkları süreçte çevreye uyum güçlüğü çektiği fiziksel ve ruhsal birtakım zorluklarının olduğu görülmektedir. Yapılan araştırmalar aile ortamında kalan yaşlıların daha sosyal olduklarını göstermektedir. Tel ve arkadaşları (2006) tarafından yürütülen çalışmada, evlerinde ve bakım kurumlarında yaşayan yaşlıların yaşam aktiviteleri ve bağımsızlık düzeyleri incelenmiştir. Çalışma sonucunda, kurumda yaşayanların evde yaşayanlara nazaran daha fazla yalnızlık çektikleri, daha çok sağlık sorunları yaşadıkları yönünde sonuçlara ulaşılmıştır. Şahin ve Yalçın (2003) tarafından yürütülen çalışma da benzer şekilde sonuçlara ulaşılmıştır. Şahin ve Yalçın çalışmalarında evlerinde ve huzurevlerinde kalan yaşlıların depresyon düzeylerini karşılaştırmışlardır ve çalışma sonucunda, evde yaşayanların depresyon düzeylerinin huzurevdekilere nazaran daha düşük olduğunu belirlemiştir. Bu bağlamda, bakım hizmeti veren kurumlarda kalan yaşlıların stres düzeyleri düşük nispeten daha sosyal oldukları dolayısıyla da memnuniyet düzeylerinin çok yüksek olması beklenmektedir.

Bakımevi ve huzurevi gibi kurumları tercih eden bireylerin uğraş vermek zorunda olduğu birçok problemin yanı sıra kurumdan memnuniyetsizliğinin olması daha zor geçmesine sebep olacaktır. Dolayısıyla gerek kamu gerekse özel kurumlarda kalan bireylerin memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi büyük bir öneme sahiptir. Bu önem doğrultusunda hazırlanan bu

araştırma Sivas ilinde faaliyet veren huzurevlerinde kalanların memnuniyetlerini belirlemeyi amaçlamaktadır. Çalışmaya katılanların %56,1 erkeklerden, %48'i 65-75 yaş aralığındaki bireylerden oluştuğu görülmüştür. Çoban ve Şirin (2005) tarafından yürütülen çalışmada, Edirne'de huzurevlerinde kalanların büyük çoğunluğunun 70 yaş üzeri olduğunu gösteren sonuçlara ulaşılmıştır. Benzer şekilde Demir ve arkadaşları (2010) tarafından yürütülen çalışmada da huzur evinde kalan katılımcıların yaş ortalamalarının 67 yaş üzerinde olduğu ifade edilmiştir. Bizim çalışmamızda, katılımcıların, %43,4'ünün okur yazar olmadığı, %60,1'inin mesleğinin olmadığı, %67,7'sinin özel kurumda yaşamını devam ettirdiği belirlenmiştir. Ölçekte yer alan ifadelerle bakıldığında, genel anlamda katılımcıların kaldıkları kurumdaki memnuniyetlerinin olduğu şeklinde yorum yapmak mümkündür. Ha vd., (2014) tarafından yürütülen çalışmada, insanların memnuniyetinin belirlenmesinde fiziksel çevrenin önemli etkenler arasında olduğuna işaret etmektedir. Huzur evlerinin fiziksel koşullarının iyileştirilmesine ek olarak görevlilerinde, kılık kıyafetlerinden, misafirlere olan tutumlarına kadar kendilerine dikkat etmeleri de fiziksel çevre bağlamında değerlendirilebilir. Bu açıdan çalışanların da dikkat etmesi gereken bir noktaya işaret edilebilir. Katılımcıların tanıtıcı özelliklerinin ölçek toplam puan ortalamasına göre farklılaşmasını belirlemeye yönelik yapılan analizler sonucunda, cinsiyet değişkeninin ölçekteki ifadelerle göre farklılığının önemsiz olduğu görülmüştür. Katılımcıların yaş gruplarının ölçekte yer alan ifadelerle göre farklılığının önemsiz olduğu belirlenmiştir. Levlock (2011) tarafından yürütülen çalışmada, katılımcıların memnuniyetlerinin cinsiyet açısından farklılık göstermediği, lakin beklentilerin karşılanma noktasında cinsiyetin önemli olduğu bu açıdan bakılacak olduğunda ise cinsiyetin memnuniyeti etkilediği şeklinde çıkarımda bulunmuştur.

Eğitim durumunun, meslek durumunun ve medeni durumun ölçek toplam puanına göre farklılığı önemsiz olarak bulunmuştur. Farklı ifadeyle müşteri memnuniyetinin oluşmasında, bu değişkenlerin etkisinin olmadığı söylenebilir. Atalık (2005) tarafından yürütülen çalışmada, memnuniyeti etki eden faktörler, işletme imajı, algılanan hizmet kalitesi, müşteri beklentileri, ürün kalitesi, değer ve müşteri tatmini olarak ifade edilmektedir. İçli (2004) çalışmasında,

huzurevinde kalanların büyük kısmının zorunluluk dolayısıyla bu kurumları seçtikleri ifade edilmektedir. Ayrıca, huzurevlerinde yaşamı benimsemiş olmalarına karşın aile hayatını özledikleri ve yanlarında yakınlarının olmasını istediklerine dair sonuçlara ulaşılmıştır. Bizim çalışmamızda kurumda kalanların genel anlamda memnuniyetin olduğu görülse dahi, yaşlıların bir yanlarının yakınlarının yanında olduğu bu durumda daha mutlu ve memnun olacakları yönündeki sinyallerde alınmıştır. Nitekim İçli'nin çalışmasında yaşlıların ev ortamını özledikleri sevdiklerinin yanlarında olmak istedikleri yönünde sonuçlara ulaşılmıştır.

Kalınan kurum açısından ölçekteki ifadelerle verilen cevapların farklılaşmasına dair yapılan analiz sonucunda, kurum açısından farklılık önemli bulunmuştur. Kamu kurumlarını tercih eden katılımcıların kurumlarından daha fazla memnun oldukları belirlenmiştir. Özel kurumda kalanların memnuniyetlerinin üst düzey olduğu görülse dahi, kamu kurumundaki katılımcıların daha yüksek puan ortalamasının olduğu belirlenmiştir.

Sonuç itibarıyla gerek özel gerekse kamu sektöründe faaliyet veren huzurevlerinin genel anlamıyla konuk memnuniyetini sağladığı, fakat kamu alanında özellikle son dönemde yapılan çalışmalar neticesinde gelişmeler olduğu şeklinde çıkarımda bulunmak mümkündür. Modern toplumsal organizasyonla yaşlı bakım ve sosyal hizmet alanındaki gelişmeler kamunun yakın tarihte özel bakım evlerine hizmet kalitesi açısından önemli bir üstünlük sağlayacağına işaret eder yöndedir. Tüm dünyada olduğu gibi ülkemizde de nüfusun hızlı yaşlandığı göz önüne alındığında, yaşlılık sosyolojisi alanında yeni politikalar geliştirilmek suretiyle önlem alınması, toplumsal yaşama katılımları

Kaynakça

- Ardahan, M. (2010). Yaşlılık ve huzurevi. *Aile ve Toplum Dergisi*, 11(5), 25-32.
- Atalık, Ö. (2005). Havayolu işletmeleri örneğinde işletme imajının havayolu işletmesi tercihlerine ve müşteri bağlılığına olan etkisinin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Akademik Bakış Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi*, Erişim adresi: <http://www.akademikbakis.org/sayf7.htm> Erişim tarihi: 23.05. 2007.
- Beğer, T., & Yavuzer, H. (2012). Yaşlılık ve yaşlılık epidemiyolojisi. *Klinik gelişim*, 25(3), 1-3.
- Biçer, H. (2002). *Sosyal sorunlar çerçevesinde yaşlılar* (Yüksek lisans tezi). Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Bilir, N. (2007). Sağlıklı ve güvenli yaşlanma. V. Kalınkara ve G. Akın (Eds.), *IV Ulusal Yaşlılık Kongresi Kitabı* içinde (pp. 2-11). Gazi Kitabevi.

ve evde bakım hizmetinde yeni modelin geliştirilmesi önerilebilir.

6. Sınırlılıklar ve Gelecek Çalışmalar

Bu çalışma Sivas ili ile sınırlıdır. Ülkeler açısından, çözüm bekleyen önemli sorunlardan biri olan yaşlılık, gerek ekonomik gerekse sosyolojik açıdan önemine binaen konunun iyi araştırılarak gerekli adımlar atılması oldukça önemlidir. Bu bağlamda sonraki araştırmacıların yalnızca bakım merkezlerinde değil de ülke genelinde bakıma muhtaç yaşlılara yönelik araştırma yapması, karar vericilere yol gösterici bir misyon üstlenmesi önerilebilir.

7. Araştırma ve Yayın Etiği Beyanı

Bu çalışma Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Bilimsel Araştırma Önerisi Etik Değerlendirme Kurulunun onayı ile yürütülmüştür (Toplantı sayısı:4 Karar tarihi: 17/04/2023 Karar sayısı: 2023/25).

8. Yazarların Makaleye Katkısı

Bu çalışma, Eda Nur AKPINAR'ın yüksek lisans tezinden üretilmiş, tez danışmanlığı görevini üstlenen Dr. Abdullah MISIRLIOĞLU'nun çalışmaya katkısı ise, analizlerin yapılması, konu bütünlüğünün sağlanarak mizanpajının yapılması şeklinde olmuştur.

9. Çıkar Beyanı

Bu araştırma herhangi bir çıkar çatışmasına konu değildir.

10. Finansman

Bu çalışma için herhangi bir kurumdan destek alınmamıştır. Çalışma için gereken harcamalar araştırmacılar tarafından karşılanmıştır.

- Çelik Bayram F., & Eroğlu İ., (2023). *Nüfus ve kalkınma ilişkisi. Teorik ve deneysel boyutlarıyla küresel kalkınma çalışmaları*. Ö. F. Biçer, (Ed.). s. 95-119), İstanbul: Turkuvaz Yayınevi.
- Çelik Bayram, F., (2019). Nüfusun yaşlanması ve endüstri 4.0 ile ekonomik büyüme ilişkisi: OECD ülkeleri üzerine bir araştırma, *International Congress of Management, Economy and Policy Icomep'*
- Çoban, İpek, G., & Şirin, M. (2005). Ailede yaşlı bakımı. *Hemşirelik Forumu*, 58-61.
- Daşlı, Y. (2018). Yoksullukla mücadele aracı olarak sosyal yardımlaşma ve dayanışma vakıfları. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 19(2), 525-542.

- Daşlı, Y. (2019). Sağlık sosyolojisine giriş, Y. Daşlı ve E. Bulut (Ed.), *Sağlık Sosyolojisi*, (s. 1-26), Ankara: Anı Yayıncılık.
- Elliott, A. C., & Woodward, W. A. (2000). *Statistical analysis quick reference guidebook with SPSS examples* (1st ed.). London: Sage Publications.
- Gedikli, D. C. (1998). *Hastanelerde hizmet kalitesi ve bir üniversite hastanesinde uygulama* (Yüksek lisans tezi). Erciyes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Getzel G. S., & Mellor M. J. (1985). *Gerontological social work practice in the community*. New York: The Haworth Press.
- Gottlieb, B. H. (1991). Social support and family care of elderly. *Canadian Journal of Aging*, 10(4), 359-375. <https://doi.org/10.1017/S0714980800011387>
- Harman, D. (1981). The aging process. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 78(11), 7124-7128. <https://doi.org/10.1073/pnas.78.11.7124>
- İçli, G., (2004). Huzurevinde kalan yaşlılar üzerine bir araştırma. *Sosyoloji Araştırmaları Dergisi*, 2004/1, 1-24.
- Kalınkara, V. (2011). *Temel gerontoloji: Yaşlılık bilimi*. Nobel Yayınları.
- Kasap, A. (2024). Comparing the economic and social consequences of migration: The example of the EU and Türkiye. In K. H. Arıç (Ed.), *EFİ2024 Özet ve Tam Metin Bildiriler Kitabı [EFİ2024 Abstracts and Full Text Papers Book]* (p. 315). Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Yayınları. E-ISBN 978-625-6497-41-2.
- Kaya, F. (2017). Türkiye'de yaşlı nüfus ve huzurevleri. *Akademik Bakış Dergisi*, 61, 423-440.
- Lovelock, C., & J. Wirtz. (2011). *Services marketing* (7th. Edition). New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Mısırlıoğlu, A., & Murt, E. (2024). Project management approach in healthcare services. *Journal of Law and Sustainable Development*, 12(7),1-25. <https://doi.org/10.55908/sdgs.v12i7.3798>
- Muchiri, W. A., Olutende, O. M., Kweyu, I. W., & Vurigwa, E. (2018). Meaning of physical activities for the elderly: A review. *American Journal of Sports Science and Medicine*, 6(3), 79-83. <https://doi.org/10.12691/ajssm-6-3-3>
- Reed, J., Clarke, C., & Macfarlane, A. (2015). *Yaşlı Bakımı Hemşireliği*. A. Karadakovan, (Ed.). Ankara: Nobel Yayınları.
- Samancı Tekin, Ç., & Kara, F. (2018). Dünyada ve Türkiye'de yaşlılık. *Uluslararası Bilimsel Araştırmalar Dergisi*, 3(1), 219-229. <https://doi.org/10.21733/ibad.370584>
- Sözer, S. (2018). Çınar ağacı ve beyaz melek filmlerinde Türk toplumunun huzurevi algısı. *Kesit Akademi Dergisi*, 4(17), 467-482.
- Şahin, M., & Yalçın, M. (2003). Huzurevinde ve kendi evlerinde yaşayan yaşlılarda depresyon sıklıklarının karşılaştırılması. *Geriatry*, 6, 10-13.
- Tabachnick, B. G., & Fidel, L. (2020). *Çok değişkenli istatistiklerin kullanımı: Using multivariate statistics* (B. Bıçak & B. Çetin, Çev.). Nobel Akademik Yayınları.
- Tel, H., Tel, H., & Sabancıoğulları, S. (2006). Evde ve kurumda yaşayan 60 yaş ve üzeri bireylerin günlük yaşam aktivitelerini sürdürme ve yalnızlık yaşama durumu. *Geriatry*, 9, 34-40.
- Tuncel, G., & Uzun, H. (2019). Türkiye'de yaşlılara yönelik sosyal politikalar üzerine bir inceleme. *Fırat Üniversitesi Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 3(2), 309-334.
- Uzun, S. (2020). Yaşlılarda, kadınlarda ve adölesanlarda kişilik algısı değişimi ve nedenleri. *Journal of Human and Social Sciences*, 3(1), 431-449.
- Vercelli, A., Rainero, I., Ciferri, L., Boido, M., & Pirri, F. (2018). Robots in elderly care. *DigitCult-Scientific Journal on Digital Cultures*, 2(2), 37-50. <https://doi.org/10.4399/97888255088954>
- Walker, A. (1991). The relationship between the family and the state in the care of older people. *Canadian Journal of Aging*, 10(2), 94-112. <https://doi.org/10.1017/S0714980800005183>
- WHO, (2024). *Ageing*. Retrieved from: https://www.who.int/health-topics/ageing#tab=tab_1 Retrieved date: 12.10.2024
- WHO, (January, 2024). *Ageing and health*. Retrieved from: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/ageing-and-health> Retrieved date: 08.08. 2024
- Yücel, M. (2013). Toplam hizmet kalitesinin SERVQUAL analizi ile ölçümü: Bankacılık sektöründe bir araştırma. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 12(44), 82-106.
- Zaim, H., & Tarım, M. (2010). Hasta memnuniyeti: Kamu hastaneleri üzerine bir alan araştırması. *Journal of Social Policy Conferences*, 0(59), 1-24.