

## Yoğun Bakımda Hastası Olan Aile Üyelerinin Hemşirelerinden Beklentileri ve Etkileyen Faktörler

### Expectations of the Family Members of the Intensive Care Patients from the Nurses and the Influencing Factors

Besey ÖREN<sup>a</sup>

**ÖZ Amaç:** Araştırma yoğun bakımda hastası olan aile bireylerinin, hemşireden beklentilerini ve etkileyen faktörleri belirlemek amacıyla kesitsel ve tanımlayıcı olarak yapıldı. **Gereç ve Yöntem:** Çalışma 01.03.2016-01.08.2016 tarihleri arasında İstanbul ilindeki bir eğitim ve araştırma hastanesinin genel yoğun bakım ünitesi ile bir üniversite hastanesinin reanimasyon yoğun bakım ünitesinde hastası olan ve çalışmaya katılmaya gönüllü 138 hasta yakını ile gerçekleştirildi. Veriler toplanırken araştırmacı tarafından hazırlanan form ve "Ailelerin Hemşirenin Rolünü Algılaması ölçeği" kullanıldı. Çalışmanın evrenini, belirtilen tarihlerde yoğun bakımda hastası olan tüm hasta yakınları, örneklemini ise; yoğun bakımda en az 48 saat yatan hastası olan, iletişime açık ve çalışmaya katılmaya gönüllü erişkin hasta yakınları oluşturdu. Etik kurul izni ve katılımcılardan sözlü onam alındı. Verilerin analizinde tanımlayıcı istatistik yöntemler, parametrik ve nonparametrik testlerden Kruskal-Wallis Mann Whity U testi ve Sperman korelasyon analizleri kullanıldı. Anlamlılık düzeyi %95 güven aralığında,  $p < 0.05$  kabul edildi. **Bulgular:** Hasta yakınlarının yaş ortalaması  $42,87 \pm 13,62$ , çoğunluğunun hasta eşi (%40,0) olduğu, %72,9'u 2-7 gündür yoğun bakımda yattığı, %79,7'sinin hemşirelerden yeterince destek aldığını belirttiği, %91,3'ünün hastasının bakımından genel olarak memnun, %87'sinin hastasının hastaneden iyileşerek çıkacağına inandığı belirlendi. Ölçek ifadeleri değerlendirildiğinde "Hastanın yatağını değiştirmek, pansuman veya tüplerini değiştirmek gibi tedavi ve bakım işlemlerinden önce ziyaretçileri odadan çıkarılmalıdır" en yüksek puanı ( $84,87 \pm 0,449$ ) almıştır. **Sonuç:** Yoğun bakım hasta yakınlarının çoğu hemşirelik bakımından memnun ve beklentileri yüksektir. Eğitim durumu, hastaya yakınlık derecesi, hastanın yoğun bakımda kalma süresi, hastanın bilinç durumu ve ziyaret süresi hasta yakınlarının beklentileri konusunda etkili faktörlerdir. Bu sonuçlar doğrultusunda aile merkezli bakımda hasta ve yakınlarının özellikleri dikkate alınması önerilebilir.

**Anahtar Kelimeler:** Hasta yakını, Hemşire, Yoğun bakım,

**ABSTRACT Objective:** The study was conducted as a cross-sectional descriptive study to determine the expectations of the family members of the patients in intensive care units from the nurses and the influencing factors. **Material and Methods:** The study was conducted with a total of 138 relatives that have patients treated in the general intensive care unit of an education and research hospital and reanimation intensive care unit of a university hospital in Istanbul and that were volunteered to participate in the study, between the dates 01.03.2016 and 01.08.2016. To collect the data, the form prepared by the researcher and the "Perception of the Relatives about the Nurse's Role (PRNR)" scale were used. All of the patient relatives whose patients treated in the intensive care unit at the specified dates were included in the study's universe, and its sample consisted of adult relatives of the patients who stayed at least 48 hours in intensive care unit, who were open to communication and volunteered to participate in the study. The ethics committee was granted permission and verbal approval was obtained from the patients' relatives. In analyzing the data, descriptive statistical methods, and Kruskal-Wallis Mann Whity U test and Sperman correlation from parametric and nonparametric tests were used. Significance level was accepted as  $p < 0.05$  within 95% confidence interval. **Results:** The average age of the patient's relatives was  $42.87 \pm 13.62$ , considerable majority (40.0%) of them were the wife/husband of the patient, 72.9% of them were in the intensive care unit for 2-7 days, 79.7% of them believe that his/her patient has received adequate support/care from the nurses, 91.3% of them is generally satisfied with the care of his / her patient, and 87.0% of them believe that his / her patient will leave the hospital with a recovery. When the scale scores were assessed, "visitors should leave the room before the treatment and nursing procedures such as changing the bed, changing the dressing or changing the tubing" received the highest score ( $84.87 \pm 0.449$ ). **Conclusion:** Most intensive care patient relatives are satisfied with nursing care and high expectation. Educational status, proximity to the patient, duration of the patient's stay in intensive care unit, consciousness state of the patient and duration of the visit by the relatives were found to be effective factors in the expectation of the patients' relatives. In line with these

Geliş Tarihi/Received:05-03-2018/ Kabul Tarihi/Accepted:09-04-2018

a Dr. Öğretim Üyesi, Sağlık Bilimleri Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi Ebelik Bölümü,  
e-mail:besey\_oren@yahoo.com,ORCID: 000-0003-4182-7226

results, it can be suggested that the characteristics of patients and their relatives should be taken into consideration in planning of nursing care services.

**Key Words:** Patient Relative, Nurse, Intensive Care

## Giriş

Yoğun bakım üniteleri; hasta ve sağlık çalışanları için stresli olduğu kadar hasta yakınları için de stresli ortamlardır. Tüm aile üyeleri bir sevdikleri yoğun bakıma alındığında endişelenir, ansiyete yaşar, aile düzenleri bozulur (1), ailelerinin fiziksel, psikolojik gereksinimleri artar ve bu gereksinimler karşılanamazsa krizle başa çıkmaları güçleşir (2). Hemşireler kritik hastaya bakım verirken bir taraftan da çoğu zaman sağlık profesyonellerinden ne bekleyeceğini bilemeyen ve sürekli hatasının durumu hakkında bilgi almak isteyen hasta yakınlarının durumunu değerlendirerek, bu durumla baş etmeleri ve uyum sağlamaları konusunda onlara destek olmak durumundadır (3,4). Sağlık profesyonellerinin çoğu hasta yakınları için, yoğun bakım sürecinde beklemenin stresli olduğunu hatta bu sürecin aile için bir kriz durumu olduğunu kabul etse bile, birçok ülkede hala aileler yeterince bilgilendirilmemekte, hasta ziyaretleri sınırlandırılmakta hasta yakınlarının hastanın bakımına katılmalarına izin verilmemektedir (1,5). Hastasının durumu ile ilgili endişelenen hasta yakınlarının %87'si travmatik stres yaşamaktadır (6). Literatür incelendiğinde hasta yakınlarının konforlarının sağlanması için bu süreçte ailenin desteklenmesi, sağlık profesyonelleri ile iletişimi güçlendirme, aile bireylerine uygun ortam yaratma ve maliyet etkinliğinin sağlanması durumunda aile bireylerinin ihtiyaçlarının karşılanabileceği ve hemşirelik bakımının kalitesinin artacağı bildirilirken (3) hasta yakınlarının başlıca gereksinimleri; hastasıyla ilgili bilgilendirilmeleri, umut verilmesi, duygusal destek sağlanması, güven duymaları ve hastalarının yanında olmaları şeklinde sıralanmaktadır (7-9). Hasta yakınlarının hastasının bakımına yardımcı olmasına izin verilmesi (10), istediği zaman soru sorabilmesi (10,11), bakım işlemlerinden önce ziyaretçilerin odadan çıkarılması, ilk ziyarette nasıl bir ortamla karşılanacağına açıklanması, hastanın durumu ile kullanılan cihazlar hakkında bilgi verilmesi (11) ise hasta yakınlarının sıklıkla dile getirdikleri beklentileridir. Beklentileri karşılanan hasta yakınlarının memnuniyetleri artacaktır. Türkiye'de yoğun bakım hasta yakınları ile yapılan bir çalışmada;

hasta yakınlarının doktora ulaşabilmeleri, hemşirelerin ilgili olması, hastasının bakımında rol alabilmek, yapılan girişimlerin yeterince açıklanması, bekleme salonunun rahat ve temiz olması, sorularına verilen cevapların açık olması, hastayla ilgili verilen kararlara hasta yakınlarının dahil edilmesi, hemşirelerle düzenli görüşebilmek, ziyaret sırasında mahremiyete dikkat edilmesi, ziyaret saatlerinin esnek olması, hastanın iyileşmesiyle ilgili görüşlere katılmasının hasta yakınlarının memnuniyet düzeyini olumlu etkilediği belirlenmiştir (12).

Yoğun bakım ünitelerinde sağlık profesyonelleri kritik hastanın bakım ve tedavisini planlarken hastada fiziksel ve psikolojik yönden tehdit oluşturan durumlara öncelik verdiği için hasta yakınlarının gereksinimlerini ihmal edebilmekte veya gözden kaçırabilmektedir (5). Oysaki aile merkezli bakım yaklaşımı hasta yakınlarının ihtiyaçlarının da karşılanmasını gerektirir. Çoğu zaman bu ihtiyaçların hemşireler tarafından karşılanması beklenmektedir (7). Hasta yakınlarının gereksinimlerinin karşılanmasının hastanın iyileşme sürecine olumlu etki yaptığı bildirilmektedir (7,13,14). Bu sebeple hasta yakınlarının beklentilerinin belirlenmesi ve hemşirelik bakım planlarına hasta yakını beklentilerinin de dahil edilmesi önemlidir.

Türkiye'de yoğun bakım hasta yakınlarının beklentileri ile ilgili yeterli sayıda çalışma olmaması ve hasta yakını beklentilerini etkileyen faktörlerin çoğunlukla yapılan çalışmalarda ele alınmamış olmasından yola çıkılarak, çalışma genel yoğun bakım ve reanimasyon yoğun bakım ünitelerinde hastası olan aile bireylerinin, hemşireden beklentilerini ve etkileyen faktörleri incelemek amacı ile yapılmıştır.

## Gereç ve Yöntem

### Çalışmanın Evreni

Tanımlayıcı ve kesitsel tipteki çalışma, 2016 Mart –Ağustos tarihleri arasında İstanbul ilindeki bir eğitim ve araştırma hastanesinin genel yoğun bakım ünitesi ve bir üniversite hastanesinin reanimasyon yoğun bakım ünitesinde hastası olan

aile bireyleri ile yapıldı. Çalışmanın evrenini, belirtilen tarihlerde yoğun bakımda hastası olan tüm hasta yakınları, örneklemini ise örneklem seçim kriterlerine uyan 138 hasta yakını oluşturdu. Her hastanın bir yakını çalışma kapsamına alındı. Örnekleme yoğun bakımda en az 48 saat yatan hastası olan, iletişime açık ve çalışmaya katılmaya gönüllü, 18 yaş ve üzeri ve hasta ile yakınlığı olan kişiler dahil edildi.

### Verileri Toplama Araçları:

Veriler toplanırken araştırmacı tarafından literatür ışığında hazırlanan 20 soruluk anket formu ve Ailelerin Hemşirenin Rolünü Algılaması ölçeği kullanıldı. Literatür ışığında araştırmacı tarafından hazırlanan anket formu hasta yakınlarının bireysel özelliklerini, günlük ziyaret süresini, hastanın yoğun bakımda kalma süresini, hastanın bilinç durumunu, memnuniyet - memnuniyetsizlik durumunu, yakının hastanın iyileşmesine dair düşüncelerini kapsamaktadır.

Ailelerin Hemşirenin Rolünü Algılama Ölçeği (Familiy Members' Perception of the Nurses' Role with Families of Critically Ill): Fox, El-Masri ve Williamson 2005 yılında geliştirilen ölçekte (8) hasta yakınlarının hemşirelerden beklentilerini ve hasta yakınları tarafından hemşire uygulamalarının nasıl algılandığını değerlendiren birbirine paralel 12 ifade içeren iki bölüm bulunmaktadır. Ölçekte her bir ifade 1=Hiçbir zaman, 2=Nadiren, 3=Bazen, 4=Çoğu zaman, 5=Her zaman şeklinde 5 aşamalı likert olarak değerlendirilmektedir. Her madde için verilen puan esas alınmakta olup ölçeğin genelinden en az 24, en fazla 120 puan alınabilmektedir. Çalışmada ölçeğin 12 ifadeden oluşan ve hasta yakınlarının hemşirelerden beklentilerini ölçen birinci bölümü kullanılmıştır. Bu bölümden en düşük puan 12 en yüksek puan ise 60 alınabilmektedir. Yüksek puan beklentilerin yüksek olduğunu göstermektedir. Ölçeğin Türkçe geçerlilik ve güvenilirlik çalışması Kaya ve ark. 2006 yılında yapılmış (11) geçerli ve güvenilir olduğu belirtilmiştir. Orijinal ölçeğin Cronbach alfa değeri 0.79, Türkçe formunun Cronbach alfa değeri 0.78 olup, mevcut çalışmada ise Cronbach alfa değeri 0.78 olarak bulunmuştur.

### Çalışmanın Etik Yönü

Çalışmaya katılan bireylere çalışmanın amacı açıklanarak katılımın gönüllülük esasına dayandığı

belirtildi ve sözlü onamları alındı. Ayrıca bir Eğitim ve Araştırma Hastanesinin etik kurulundan (25.02.2016; No:2911) gerekli etik kurul izni alındı.

### Verilerin Analizi ve Değerlendirilmesi:

Verilerin istatistiksel analizi SPSS programında; parametrik ve nonparametrik testlerden Kruskal-Wallis Mann Whity U testi ve Sperman korelasyon kullanılarak yapıldı. Anlamlılık düzeyi %95 güven aralığında,  $p < 0.05$  kabul edildi.

### Bulgular

Çalışma grubunun yaş ortalaması  $42,87 \pm 13,62$  olup, hasta yakınlarının çoğu evli (%82,9), lise mezunu (%35,7) ve hastanın eşi (%40,0) idi. Katılımcılar hastasının bakımından memnun (%91,3), hemşirelerden yeterince destek aldığına (%79,7), ve hastasının yoğun bakımdan sağlığına kavuşarak çıkacağına (%87,0) inanıyordu. Hastaların çoğunluğu (%72,9) 2-7 gün yoğun bakımda kalmış, bilinci açık (%78,6) ve yarısından fazlası (%51,4) solunum cihazına bağlı değildi. Hasta ziyaret süresinin genellikle 10 dakikadan az (%70,4) tutulduğu bildirilmişti (Tablo 1).

Ailelerin Hemşirenin Rolünü Algılama Ölçeğinin, hasta yakınlarının hemşirelerden beklentileri alt boyutundan alınan ortalama puan  $4,20 \pm 0,56$  ile yüksek bulunmuştur. Ölçek maddeleri incelendiğinde en yüksek puan "Hastanın yatağını değiştirmek, pansuman veya tüplerini değiştirmek gibi tedavi ve bakım işlemlerinden önce ziyaretçileri odadan çıkarmalıdır" ( $4,87 \pm 0,449$ ) ifadesi iken, en düşük puan "Hasta yakınının hastası ile istediği kadar zaman geçirmesine izin vermelidirler" ( $3,14 \pm 1,22$ ) ifadesi olmuştur (Tablo 2).

Hasta yakınlarının hemşirelerden beklentileri ile bireysel özellikleri ve hastaya ait özellikler karşılaştırıldığında; üniversite mezunu hasta yakınlarının tedavi, bakım uygulamalarından önce hasta yakınlarının odadan çıkartılması ( $5,00 \pm 0,00$ ), kullanılan cihazlar hakkında bilgi verilmesi ( $4,47 \pm 0,11$ ), konusunda beklentileri yüksek iken; Lise mezunu hasta yakınlarının beklentileri; hasta yakınının durumu, hastanın nasıl beslendiği, evdeki düzenin nasıl etkilendiği ( $4,16 \pm 0,18$ ) ile hasta yakınının hastanın yanında olması ve iletişim kurmasına yardım etmeleri konusundaki beklentileri daha yüksek bulunmuştur ( $4,40 \pm 0,12$ ).

Hastaya yakınlık durumu ile beklentileri karşılaştırıldığında; kardeşi veya diğer yakın akraba grubunun beklentileri; cihazlar ile ilgili bilgi (4,77±0,59), hasta yakınına ismi ile hitap etmesi, (4,62±0,94), hastası ile zaman geçirebilmesine izin verilmesi (3,54±1,48), hastasının bakımına yardımcı olabilmesi (4,15±0,97), hastası ile iletişim kurmasına yardımcı olması (4,46±0,95) konularındaki beklentileri yüksek iken; eşlerin beklentileri istediği zaman soru sorabilme (4,71±0,46) ile ilgili yüksek bulunmuştur.

Hastası 8 gün veya üzerinde bir süredir yoğun bakımda yatan hasta yakınlarının beklentileri; hemşirelerin kendilerine isimleri ile hitap etmeleri (4,65±0,85) ve istedikleri zaman soru sorabilmek (4,65±0,85) konusunda yüksek

bulunmuştur. Hastası bilinçsiz olan hasta yakınlarının beklentisi isimleri ile hitap edilmesi (4,57±1,06) yönünde yüksek iken; hastası bilinçli olan hasta yakınlarının beklentileri hastası ile vakit geçirmelerine izin verilmesi (3,27±0,09) konusunda yüksek bulunmuştur.

Günlük ziyaret süresi ile hasta yakını beklentileri karşılaştırmasında 11 dakika ve üzerinde ziyaret edebilen hasta yakınlarının 10 dakika ve altında ziyaret edebilen hasta yakınlarına göre; tedavi- bakım uygulamalarından önce hasta yakınlarının odadan çıkartılması (4,85±0,48), hastanın prognozu hakkında bilgi alabilme (3,85±0,48) ve istediği zaman soru sorabilme konularında beklentileri anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur.

Tablo 1. Çalışma Grubunun Demografik Özellikleri İle Hasta Özelliklerinin dağılımı

| Yaş ortalaması  |                           | 42,87±13,62 |      |                |
|---|---------------------------|-------------|------|----------------|
|   |                           | n           | %    | Ölçek Ortalama |
| Cinsiyet  | Kadın                     | 72          | 51,4 | 4,27           |
|   | Erkek                     | 66          | 47,1 | 4,10           |
| Medeni durum  | Evli                      | 116         | 82,9 | 4,20           |
|   | Bekar                     | 22          | 15,7 | 4,21           |
| Eğitim durumu   | Okuryazar olan ve olmayan | 10          | 7,1  | 4,00           |
|   | İlkokul                   | 48          | 34,3 | 4,21           |
|   | Lise                      | 50          | 35,7 | 4,23           |
|   | Üniversite ve üstü        | 30          | 21,4 | 4,20           |
| Yakınlık durumu   | Eş                        | 56          | 40,0 | 4,31           |
|   | Anne-baba                 | 18          | 12,9 | 3,94           |
|   | Çocuk                     | 38          | 27,1 | 4,04           |
| Yoğun Bakımda Kalma Süresi                                    | 2-7 gün                   | 102         | 72,9 | 4,18           |
|   | 8 gün ve üzeri            | 34          | 24,3 | 4,23           |
| Hastanın bilinç durumu  | Açık                      | 110         | 78,6 | 4,24           |
|   | Kapalı                    | 28          | 20,0 | 4,04           |
| Solunum makinasına bağlı olma durumu                          | Bağlı                     | 54          | 39,1 | 4,18           |
|   | Bağlı Değil               | 72          | 52,1 | 4,22           |
| Günlük ziyaret süresi   | 10 dk ve daha az          | 97          | 70,4 | 4,16           |
|   | 11 dk ve üzeri            | 41          | 29,6 | 4,28           |
| Hemşirelerden yeterince destek aldığına inanma durumu         | İnanıyorum                | 110         | 79,7 | 4,24           |
|   | Bir fikrim yok            | 16          | 11,5 | 4,09           |
| Hastanın bakımından memnun olma durumu                        | Evet                      | 126         | 91,3 | 4,24           |
|   | Hayır                     | 12          | 8,7  | 3,99           |
| Hastanın yoğun bakımdan sağlığına kavuşarak çıkacağına inanma | İnanıyor                  | 120         | 87,0 | 4,27           |
|   | Fikri yok                 | 14          | 10,1 | 3,82           |
|   | İnanmıyor                 | 4           | 2,90 | 3,41           |

Tablo 2. Hasta yakınlarının hemşirelerden beklentileri ölçeğinin puan dağılımı

| Ölçek maddeleri   | Ort.±SS    | Median | Puan aralığı |
|---|------------|--------|--------------|
| 1-Hastanın yatağını değiştirmek, pansuman veya tüplerini değiştirmek gibi tedavi ve bakım işlemlerinden önce ziyaretçileri odadan çıkarmalıdır  | 4,87±0,45  | 5,00   | 2-5          |
| 2-Hastalığın gidişi hakkında hasta yakınına bilgi vermelidirler (daha iyiye doğru değişim, hastanın durumu vb).   | 4,68±0,60  | 5,00   | 2-5          |
| 3-Hasta yakınına kullanılan cihazlar hakkında bilgi vermeli ve hastanın nasıl görüldüğünü açıklamalıdır   | 4,20±0,89  | 4,00   | 2-5          |
| 4-Hastasını ilk kez ziyaret edecek olan hasta yakınına nasıl bir manzara/ortam ile karşılaşacağını önceden açıklamalıdır  | 4,35±0,93  | 5,00   | 1-5          |
| 5- Hasta yakınının durumu ile de ilgilenmeli ve nerede uyduğunu, nasıl beslendiğini, evdeki düzenin nasıl etkilendiğini sormalıdır.   | 4,00±1,16  | 4,00   | 1-5          |
| 6-Bu hastalığın aileyi nasıl etkilediğini sormalı ve hastanın durumunu bilmeyen yakınlarına (çocuk, anne, baba, kardeş) nasıl açıklanması gerektiği konusunda öneriler getirmelidirler. | 4,38±0,89  | 5,00   | 1-5          |
| 7- Hasta yakını hastasını ziyaret ettiği sırada kendi isimlerini söylemelidirler  | 4,36±0,99  | 5,00   | 1-5          |
| 8- Hasta yakınına istediği zaman soru sorabileceği güvenini vermelidirler   | 4,49±0,79  | 5,00   | 1-5          |
| 9- Hasta yakınının hastası ile istediği kadar zaman geçirmesine izin vermelidirler  | 3,14±1,22  | 3,00   | 1-5          |
| 10- Hasta yakınının hastasının bakımına yardımcı olmasına izin vermelidirler.   | 3,43±1,28  | 3,00   | 1-5          |
| 11-Hasta yakınının istediği zaman telefonla hastaneyi arayabileceği güvenini vermelidirler.   | 4,35±0,93  | 5,00   | 1-5          |
| 12- Hasta yakınının hastasının yakınında olmasına ve onunla iletişim kurmasına yardım etmelidirler.   | 4,16±1,05  | 5,00   | 1-5          |
| Puan ortalaması   | 4,201±0,56 | 4,25   | 2-5          |

Tablo 3. Hasta Yakını Beklentileri İle Bireysel Özelliklerinin ve Hastaya Ait Özelliklerin Karşılaştırılması

|                            |                    | Hasta yatağı         | Hasta gidişatı    | Hasta yakını-<br>cihaz          | Hasta yakını-<br>ziyaret | Hasta yakını-<br>beslenme | Hastalık aileyi<br>etki durumu |
|----------------------------|--------------------|----------------------|-------------------|---------------------------------|--------------------------|---------------------------|--------------------------------|
|                            |                    | ort(sd)              | ort(sd)           | ort(sd)                         | ort(sd)                  | ort(sd)                   | ort(sd)                        |
| Eğitim durumu              | Okur yazar         | 4.60 (0.16)          | 4.60 (0.16)       | 3.80 (0.24)                     | 4.20 (0.24)              | 4.00 (0.21)               | 4.00 (0.21)                    |
|                            | İlkokul/Ortaokul   | 4.83 (0.91)          | 4.58 (0.10)       | 4.29 (0.15)                     | 4.25 (0.12)              | 4.13 (0.16)               | 4.42 (0.11)                    |
|                            | Lise               | 4.88 (0.46)          | 4.68 (0.08)       | 4.04 (0.11)                     | 4.28 (0.16)              | 4.16 (0.18)               | 4.44 (0.14)                    |
|                            | Üniversite         | 5.00 (0.00)          | 4.87 (0.06)       | 4.47 (0.11)                     | 4.67 (0.11)              | 3.53 (0.17)               | 4.33 (0.16)                    |
| İstatistik analiz          |                    | Kw=12.951<br>p=0.005 | p>0.05            | Kw=8.560<br>p=0.036             | p>0.05                   | Kw=12.756<br>p=0.005      | p>0.05                         |
| Yakınlık derecesi          | Eş                 | 4.82 (0.39)          | 4.79(0.41)        | 4.29(0.76)                      | 4.50 (0.63)              | 4.00 (1.14)               | 4.57(0.57)                     |
|                            | Çocuk              | 4.84 (0.68)          | 4.68(0.81)        | 3.95(0.96)                      | 4.26 (1.08)              | 4.05(1.16)                | 4.57(0.57)                     |
|                            | Anne-baba          | 4.89 (0.32)          | 4.67 (0.49)       | 3.67(1.08)                      | 4.00(0.97)               | 3.89(0.90)                | 4.33(0.69)                     |
|                            | Kardeş veya Yakını | 5.00 (0.00)          | 4.46(0.65)        | 4.77(0.59)                      | 4.38 (1.17)              | 4.00(1.39)                |                                |
| İstatistik analiz          |                    | p>0.05               | p>0.05            | X <sup>2</sup> =19.58<br>p=.000 | p>0.05                   | p>0.05                    | p>0.05                         |
| Yoğun bakımda kalma süresi | 2-7 gün            | 4.90(0.30)           | 4.69(0.51)        | 4.14(0.90)                      | 4.35(0.91)               | 4.04(1.07)                | 4.39(0.82)                     |
|                            | 8 gün ve üzeri     | 4.76(0.74)           | 4.65(0.85)        | 4.41(0.86)                      | 4.29(1.03)               | 3.82(1.40)                | 4.29(1.09)                     |
| İstatistik analiz          |                    | p>0.05               | p>0.05            | p>0.05                          | p>0.05                   | p>0.05                    | p>0.05                         |
| Hastanın bilinç durumu     | Bilinçli           | 4.89(0.31)           | 4.73(0.44)        | 4.16(0.87)                      | 4.44(0.78)               | 4.00(1.33)                | 3.71(1.51)                     |
|                            | Bilinçsiz          | 4.79(0.78)           | 4.50(1.00)        | 4.36(0.98)                      | 4.00(1.33)               | 4.07(1.04)                | 4.45(0.68)                     |
| İstatistik analiz          |                    | p>0.05               | p>0.05            | p>0.05                          | p>0.05                   | p>0.05                    | p>0.05                         |
| Ziyaret süresi             | 10 ve daha az      | 4.81(0.52)           | 4.60(0.64)        | 4.19(0.93)                      | 4.29(0.89)               | 4.00(1.06)                | 4.35(0.78)                     |
|                            | 11 ve üzeri        | 4.85(0.48)           | 4.85(0.48)        | 4.30(0.79)                      | 4.45(1.03)               | 4.00(1.19)                | 4.40(1.12)                     |
| İstatistik analiz          |                    | r=0.197<br>p=.021    | r=0.279<br>p=.001 | p>0.05                          | p>0.05                   | p>0.05                    | p>0.05                         |

Tablo 3. Hasta Yakını Beklentileri İle Bireysel Özelliklerinin ve Hastaya Ait Özelliklerin Karşılaştırılması (Tablo 3'ün devamı)

|                            |                  | Hasta yakını isimleri            | Soru sorabilme                  | Zaman geçirme                    | Bakımına yardımcı olma           | Telefonla Hastaneyi arama | Hasta iletişim                   | Toplam ölçek puanı              |
|----------------------------|------------------|----------------------------------|---------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|---------------------------|----------------------------------|---------------------------------|
|                            |                  | ort(sd)                          | ort(sd)                         | ort(sd)                          | ort(sd)                          | ort(sd)                   | ort(sd)                          |                                 |
| Eğitim durumu              | Okur-yazar       | 4.20 (0.13)                      | 4.20 (0.13)                     | 3.00 (0.36)                      | 3.80 (2.24)                      | 4.20 (0.24)               | 3.40 (0.16)                      | 4.00 (0.87)                     |
|                            | İlkokul/Ortaokul | 4.42 (0.15)                      | 4.46 (0.11)                     | 3.38 (0.18)                      | 3.54 (0.18)                      | 4.25 (0.15)               | 3.96 (0.17)                      | 4.20 (0.96)                     |
|                            | Lise             | 4.40 (0.13)                      | 4.48 (0.13)                     | 3.16 (0.17)                      | 3.52 (0.19)                      | 4.40 (0.13)               | 4.40 (0.12)                      | 4.23 (0.08)                     |
|                            | Üniversite       | 4.27 (0.20)                      | 4.67 (0.11)                     | 2.80 (0.20)                      | 3.00 (0.22)                      | 4.33 (0.18)               | 4.33 (0.18)                      | 4.20 (0.05)                     |
| İstatistik analiz          |                  | p>0.05                           | p>0.05                          | p>0.05                           | p>0.05                           | p>0.05                    | Kw=13.359<br>p=0.004             | p>0.05                          |
| Yakınlık durumu            | Eş               | 4.32(0.94)                       | 4.71(0.46)                      | 3.43(1.16)                       | 3.57(1.22)                       | 4.39 (0.91)               | 4.29(0.97)                       | 4.31 (0.40)                     |
|                            | Çocuk            | 4.47 (1.01)                      | 4.42(0.95)                      | 2.68(1.14)                       | 2.79(1.42)                       | 4.21(0.96)                | 4.11(0.98)                       | 4.04 (0.66)                     |
|                            | Anne-baba        | 3.89 (1.13)                      | 4.22(0.65)                      | 2.67(0.69)                       | 3.33(0.97)                       | 4.33(0.49)                | 3.44(1.29)                       | 3.94 (0.36)                     |
|                            | Kardeş veya      | 4.62 (0.94)                      | 4.31(1.09)                      | 3.54(1.48)                       | 4.15(0.97)                       | 4.46(1.17)                | 4.46(0.95)                       | 4.38 (0.70)                     |
| İstatistik analiz          |                  | X <sup>2</sup> =13.682<br>p=.003 | X <sup>2</sup> =9.088<br>p=.028 | X <sup>2</sup> =14.649<br>p=.002 | X <sup>2</sup> =16.856<br>p=.001 | p>0.05                    | X <sup>2</sup> =11.045<br>p=.011 | X <sup>2</sup> =14.50<br>p=.002 |
| Yoğun bakımda kalma süresi | 2-7 gün          | 4.25(1.03)                       | 4.43(0.78)                      | 3.14(1.18)                       | 3.41(1.28)                       | 4.35(0.95)                | 4.10(1.09)                       | 4.1846(0.79)                    |
|                            | 8 gün ve üzeri   | 4.65(0.85)                       | 4.65(0.85)                      | 3.12(1.39)                       | 3.47(1.35)                       | 4.35(0.92)                | 4.35(0.92)                       | 4.2353(0.79)                    |
| İstatistik analiz          |                  | U=1292.0<br>p=.010               | U=1328.0<br>p=.018              | p>0.05                           | p>0.05                           | p>0.05                    | p>0.05                           | U=1310.0<br>p=0.033             |
| Bilinç durumu              | Bilinçli         | 4.31(0.97)                       | 4.53(0.60)                      | 3.27(1.09)                       | 3.36(1.26)                       | 4.42(80)                  | 4.25(1.01)                       | 4.24(0.39)                      |
|                            | Bilinçsiz        | 4.57(1.06)                       | 4.36(1.31)                      | 2.64(1.56)                       | 3.71(1.35)                       | 4.07(1.30)                | 3.79(1.10)                       | 4.04(0.96)                      |
| İstatistik analiz          |                  | U=1164.0<br>p=.021               | p>0.05                          | U=1132.0<br>p=.025               | p>0.05                           | p>0.05                    | U=1148.0<br>p=.024               | p>0.05                          |
| Ziyaret süresi(Dak)        | 10 ve daha az    | 4.48(0.84)                       | 4.40(0.70)                      | 3.10(1.28)                       | 3.46(1.26)                       | 4.31(0.89)                | 3.94(1.07)                       | 4.16((0.56)                     |
|                            | 11 ve üzeri      | 4.05(1.26)                       | 4.70(0.96)                      | 3.30(1.06)                       | 3.35(1.36)                       | 4.40(1.03)                | 4.65(0.80)                       | 4.28(0.54)                      |
| İstatistik analiz          |                  | p>0.05                           | p=.043                          | p>0.05                           | p>0.05                           | p>0.05                    | p>0.05                           | p>0.05                          |

Hastaya yakınlık durumuna ( $X^2=14,502$ ;  $p=.002$ ) ve yoğun bakımda kalma süresine ( $U=1310,00$ ;  $p=0,033$ ) göre toplam ölçek puanı anlamlı düzeyde istatistiksel farklılık göstermiştir. Kardeş veya diğer yakın akrabalar ( $4,38\pm0,70$ ) ile yoğun bakımda 8 günden fazla kalan ( $4,23\pm0,79$ ) hasta yakınlarının beklentileri anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur.

### Tartışma

Çalışma bulgularına göre hastaların büyük çoğunluğunun yoğun bakımda (%72,9) iki ile yedi gün arasında kalmış olması hasta yakınlarının hemşireleri tanınması ve onlarla iletişim kurabilmesi için yeterli bir süre olarak değerlendirilmiştir (Tablo1). Çalışma grubundaki hasta yakınlarının hemşirelerden beklentileri genel olarak yüksek bulunmuştur (Tablo 2). Türk aile yapısında aile bireylerinin birbirine karşı sorumlulukları vardır ve genellikle biri hastalanınca diğerleri hastalık yükünü paylaşmak ister. Bu yardımı gerçekleştirebilmek için ise hemşirelerden ve diğer sağlık çalışanlarından beklentilerinin yüksek olması beklenen bir sonuçtur.

Hasta yakınlarının %91,3'ü hastasının bakımından memnun ve %87'si hastasının yoğun bakımdan iyileşerek çıkacağına inanıyordu (Tablo 1). Bir çalışmada beklenti düzeyi yükseldikçe memnuniyetin azaldığı bildirilmektedir (15). Literatürde memnuniyeti etkileyen faktörler; kişilerarası iletişim, personel davranışı, hastalık hakkında bilgilendirme, sağlık personeli ile etkileşim olarak sıralanmaktadır (9,16,17). Çalışma sonuçlarımıza benzer şekilde literatürde, hasta yakınlarının tedavi ve bakımlarından yüksek derecede memnun olduğu bildirilmektedir (17-20). Bizim çalışmamızdan farklı olarak Alaca ve ark. (2011) çalışmasında hastalar, hemşirelerin kendilerini anlamadığını ve iş merkezli çalıştıklarını, kendileri ile konuşmadıklarını ve dinleme-diklerini ve yoğun bakımda olmanın ölümü düşündürdüğünü belirtmişlerdir (21).

Hasta yakınlarının hemşirelerden beklentileri en yüksek oranda hasta yatağını değiştirmek, pansuman veya tüplerini değiştirmek gibi tedavi ve bakım işlemlerinden önce ziyaretçileri odadan çıkarmaları ile ilgili olmuştur (Tablo 2). Daha önce yapılan çalışmalarda da benzer sonuçlar elde edilmiştir (8,11). Bu sonuç hasta yakınlarının hastası ile ilgili bakım ve tedavi işlemleri sırasında

hastasına uygulanan girişimlere tanık olmak istemedikleri şeklinde yorumlanabilir.

Eğitim arttıkça hasta yakınlarının hemşirelerden beklentilerinin arttığı görülmüştür (Tablo 3). Çalışmamıza paralel olarak Türkiye'de yapılan bir çalışmada, eğitim düzeyi arttıkça beklenti düzeyinin yükseldiği, bilgilendirilmeden duyulan tatmininin azaldığı bildirilmiştir (22). Eğitimi yüksek olan kişilerin hastalarının hastalığı ve prognozu ile ilgili bilgilerinin daha iyi olacağı söylenebilir. Bu da hastasının bakımı ile ilgili beklentilerinin artmasına neden olabilir.

Kardeş ve yakın akrabaların ölçeğin pek çok parametresinde beklentileri yüksek iken eşlerin yalnızca hemşirelerden beklentileri "istediği zaman soru sorabileceği güvenini vermelidirler" ifadesidir (Tablo 3). Bu sonuç çoğunlukla eşlerin hasta yakını olarak hastanede kalması sebebi ile beklentilerinin pek çok alanda karşılandığı, ancak hastanın durumunun kritik olması sebebi ile bilgi alma ihtiyacının sürekli olduğu şeklinde yorumlanabilir. Bir çalışmada hasta yakınlarında en çok stres yaratan faktörün çaresizlik ve belirsizlik olduğu bildirilmiştir (6).

Yoğun bakımda geçen süre arttıkça; hasta yakınlarının hemşirelerin kendilerine isimleri ile hitap etmeleri ile ilgili beklentileri artarken, hastası daha kısa süreli yatanların beklentileri istedikleri zaman soru sorabilmek konusunda artmaktadır (Tablo 3). Böyle bir karşılaştırmaya yer veren bir çalışma olmamakla birlikte, hastanede geçirilen süre arttıkça hemşirelerle iletişim güçlenmiş olduğundan isimleri ile hitap edilmesinin hasta yakınları tarafından beklenmesi olağan bir sonuçtur. Yoğun bakım hemşirelerinin çoğu, ailelerle iletişim kurmanın rollerinin önemli bir parçasını oluşturduğunu belirtmektedir (23). Daha kısa süreli yatan hasta yakınları ise hastalarının durumları ile ilgili bilgisizliğe bağlı endişeli olduklarından soru sorma ihtiyacını daha fazla duyabilirler (6).

Hastası bilinçli olan hasta yakınlarının hastası ile vakit geçirmelerine izin verilmesi konusunda beklentisi yüksektir (Tablo 3). Bilinçsiz hastalar iletişim kuramayacağından hasta yakınlarının hasta ile vakit geçirme konusunda istekli olmaması ancak hastanın bilinci açıksa hasta yakınının hastası ile zaman geçirme isteğinin artması beklenen bir sonuçtur. Yapılan çalışmalarda benzer şekilde hasta yakınları, hastaları ile daha fazla vakit geçirme konusunda istekli



olmalarına karşın bu konuda kısıtlandıkları bildirilmektedir (24-27). Bilinçli ve bilinçsiz hastaya sahip aile üyelerinin bu beklentilerinin karşılaştırıldığı bir çalışmaya rastlanmamış olmakla birlikte bir çalışmada hasta yakınları hemşirelerin zaten hastanın bilincinin açık olmadığı gibi gerekçeler ile ziyaretlerini kısıtlandığını ya da hiç izin verilmediği bildirilmiştir (27).

Ziyaret süresi arttıkça hasta yakınlarının hemşirelerden beklentileri birçok parametre ile ilgili artmıştır (Tablo 3) Birçok çalışmada yoğun bakım hasta ziyaretinin hasta ve yakınları için olumlu sonuçlar doğuracağı bu sebeple açık ziyaret uygulaması yapılması gerektiği belirtilmektedir (28-30). Ancak ziyaret süresi ile hasta yakınlarının beklentilerini karşılaştıran bir çalışmaya rastlanmamıştır.

### Sonuç

Yoğun bakım hasta yakınlarının çoğu hemşirelik bakımından memnun ve beklentileri yüksektir. Hasta yakınlarının beklentileri daha çok tedavi ve bakım işlemlerinden önce ziyaretçilerin odadan çıkartılması yönündedir. Eğitim, hastaya yakınlık durumu, ziyaret süresi, hastanın yoğun bakımda kalma süresi, bilinç durumu hasta yakınlarının beklentilerini etkileyebilmektedir. Bu sonuçlar doğrultusunda; yapılacak hemşirelik bakım planlarında hasta yakınlarının beklentilerinin dahil edilmesi ve beklentileri etkileyen parametrelerin dikkate alınması önerilebilir. Ayrıca daha büyük gruplar ve farklı yoğun bakım ünitelerinde beklentileri etkileyebilecek diğer faktörler de çalışmaya dahil edilerek tekrarlanabilir. Çalışma sonuçları bu ünitelerdeki hasta yakınlarının sonuçlarını yansıtmakta olup genellenemez.

### Kaynaklar

1. Sánchez-Vallejo A, Fernández D, Pérez-Gutiérrez A, Fernández-Fernández M. Analysis of needs of the critically ill relatives and critical care professional's opinion. *Med Intensiva*. 2016; 40:527-540.
2. Özgürsoy BN, Durmaz Akyol A. Yoğun bakım ünitesinde yatan hastaların ailelerinin gereksinimleri [Needs of Family Members of Patients in Intensive Care Unit]. *Yoğun Bakım Hemşireliği Dergisi*. 2008;12(1-2):33-38.
3. Maxwell KE, Stuenkel D, Saylor C. Needs of family members of critically ill patients: a

comparison of nurse and family perceptions. *Heart Lung*. 2007;36(5):367-76.

4. Attia A, Abd-Elaziz W, Kandeel N. Critical care nurses' perception of barriers and supportive behaviors in end-of-life care. *Am J Hosp Palliat Med*. 2012;30(3):297-304.
5. Alaca Ç, Yiğit R, Özcan A. Yoğun bakım ünitesinde yatan hastaların hastalık sürecinde yaşadığı deneyimler konusunda hasta ve hemşire görüşlerinin karşılaştırılması [Comparison of nurses' and patients' opinions about their experiences during the disease process of Inpatients in the intensive care unit]. *J Psy Nurs*. 2011;2(2):69-74.
6. Matt B, Schwarzkopf D, Reinhart K, König C, Hartog CS. Relatives' perception of stressors and psychological outcomes-Results from a survey study; 2017;39:172-177.
7. Uzun O, Ozer N, Akyıl R. Bazı cerrahi kliniklerde cerrahi yoğun bakım ünitelerinde yatan hastaların ailelerinin gereksinimleri. [Needs of patients' families in some surgical clinics and surgical intensive care units]. *Atatürk Üniversitesi Tıp Dergisi [EAJM]*; 2002; 34: 39-42.
8. Fox SM, El-Masri MM, Williamson KM. Family perceptions of nurses' roles toward family members of critically ill patients: A descriptive study. *Heart & Lung*. 2005; 34(5):335-344.
9. Arıkan D, Tüfekçi FG, Taştekin A. Çocuk kliniklerindeki refakatçilerin hastanede yaşadıkları sorunlar, beklentileri ve problem çözme düzeyleri ile ilişkisi [Problems and expectations of hospital attendants and relationship with their problem solving levels of in pediatry clinics]. *Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi [EAJM]*; 2007; 10(2): 49-57.
10. Barış N, Karabacak Ü. Yatarak tedavi gören hastaların yakınlarının hemşirenin rolünü algılamaları. [The inpatients' relatives' perception of the nursing role]. *MUSBED. [Journal of Marmara University Institute of Health Sciences]*. 2013;3(3):131-137.
11. Kaya H, Bolat S, Turan Y, Şendir M, Acaroğlu R. Nöroşirürji yoğun bakım ünitesinde hastası olan aile üyelerinin hemşirelerden beklentileri ve memnuniyet durumu [Family members' expectations of the nurses and whether meeting family expectations impact family

- satisfactions in the neurosurgery intensive care unit]. İstanbul Üniversitesi F. N. H.Y.O. Dergisi. [FNJN] 2006;15(57):87-97.
12. Özdemir Ö. Yoğun bakım ünitesinde yatan hasta yakınlarının memnuniyet değerlendirilmesi [Evaluation of the Satisfaction of Relatives of Patients at Intensive Care Units]. Afyon Kocatepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi. Afyon; 2009. p 14-18.
  13. Appleyard ME, Gavaghan SR, Gonzalez C. et al. Nurse-coached intervention for the families of patients in critical care units. *Crit Care Nurs*. 2000;20: 40-49.
  14. Kosco M, Warren NA. Critical care nurses' perceptions of family needs as met. *Crit Care Nurs Q*. 2000;23: 60-72.
  15. Özer A, Çakıl E. Sağlık hizmetlerinde hasta memnuniyetini etkileyen faktörler [The factors affecting patient satisfaction in health services]. *Tıp Araştırmaları Dergisi (TAD)*. 2007;5(3):140-143.
  16. Onay M, Uğur B. Sağlıktaki memnuniyetin sessiz sihri: "Duygusal zeka". [Silent magic of satisfaction in health: emotional intelligence]. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi (OYBD)*. 2011;3(2):23-34.
  17. Aydın K, Tokur ME, Daş T ve ark. Anestezi yoğun bakım ünitesinde hasta yakını memnuniyetinin değerlendirilmesi [The evaluation of the satisfaction of patients' relatives in anesthesia intensive care unit]. *DEÜ Tıp Fakültesi Dergisi*. 2016;30(2): 61-70.
  18. Erdal Ç, Tunalı Y, Dilmen Ö, Akçıl F, Yentür E. Yoğun bakım ünitesinde yatan hastaların yakınlarının memnuniyetinin değerlendirilmesi. [Evaluation of the satisfaction of patients' relatives in the intensive care unit]. *Türk Yoğun Bakım Dergisi [Turk J Intense Care]*. 2013;11:64-71.
  19. Erden İA, Pamuk AG, Akıncı SB ve ark. Yoğun Bakım Ünitesinde aile memnuniyetinin değerlendirilmesi [Assessment of family satisfaction in intensive care unit]. *Türk Yoğun Bakım Dergisi [Turk J Intense Care]*. 2010;8:18-25.
  20. Heyland DK, Tranmer JE. Mesuring family satisfaction with care in the intensive care unit: The development of a questionnaire and preliminary results. The KGH ICU Research Working Group. *J Crit Care*. 2001;16:142-9.
  21. Alaca Ç, Yiğit R, Özcan A. Yoğun bakım ünitesinde yatan hastaların hastalık sürecinde yaşadığı deneyimler konusunda hasta ve hemşire görüşlerinin karşılaştırılması. [Comparison of nurses' and patients' opinions about their experiences during the disease process of inpatients in the intensive care unit]. *Psikiyatri Hemşireliği Dergisi. [J Psy Nurs]*. 2011;2(2):69-74.
  22. Kıdak LB, Aksaraylı L. Yatan Hasta Memnuniyetinin Değerlendirilmesi ve İzlenmesi: Eğitim ve Araştırma Hastanesi Uygulaması [Appraising and monitoring the satisfaction level of inpatients: An application in a education & research hospital]. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 2008;10(3): 88-122.
  23. Adams A, Mannix T, Harrington A. Nurses' communication with families in the intensive care unit – a literature review. *Nurs Crit Care*. 2017 Mar;22(2):70-80.
  24. Lee LY, Lau YL. Immediate needs of adult family members of adult intensive care patients in Hong Kong. *J Clin Nurs*. 2003;12:490-500.
  25. Farrell ME, Joseph DH, Schwartz-Barcott D. Visiting hours in the ICU: finding the balance among patient, visitor and staff needs. *Nurs Forum*. 2005;40:18-28.
  26. Marco L, Bermejillo I, Garayalde N, Sarrate I, Margall MA, Asiain MC. Intensive care nurses' beliefs and attitudes towards the effect of open visiting on patients, family and nurses. *Nurs Crit Care*. 2006;11:33-41.
  27. Koyuncu A, Eti Aslan F, Yava A, Çınar D, Olgun N. Kalp damar cerrahisi yoğun bakım ünitesinde tedavi gören terminal dönemdeki hastaların yakınlarının hasta ziyaretinden beklentileri *Turk Gogus Kalp Dama*. 2016;24(1):68-75.
  28. Cullen L, Titler M, Drahozal R. Family and pet visitation in the critical care unit, *Critical Care Nurse*. 2003; 23 (5): 62- 66.
  29. Livesay S, Gilliam A, Mokrcek M, Sebastian S, Hickey JV. Nurses' perceptions of open visiting hours in Neuroscience Intensive Care Unit, *JNCQ*. 2005;20 (2): 182- 189.
  30. Sims JM, Miracle VA. A look at critical care visitation the case for flexible visitation, *Dimensions of Critical Care Nursing*. 2006;25 (4): 175- 180.