

Anestezi Yoğun Bakım Ünitesinde Hasta Yakını Memnuniyetinin Değerlendirilmesi

THE EVALUATION OF THE SATISFACTION OF PATIENTS' RELATIVES IN ANESTHESIA INTENSIVE CARE UNIT

Kutlay AYDIN¹, Murat Emre TOKUR¹, Tuğçe DAŞ², Dilara ESMEN², ENES ARSLANOĞLU², Eda YALDIRAK², Elif BÜYÜKKAYALI², Begüm DEMİR², Rabia YELLİ², Uğur KOCA¹, Necati GÖKMEN¹

¹ Dokuz Eylül Üniversitesi Tıp Fakültesi, Anestezi ve Reanimasyon Anabilim Dalı, İzmir

² Dokuz Eylül Üniversitesi Tıp Fakültesi Öğrenci, İzmir

ÖZ

Amaç: Hastanemiz Yoğun Bakım Ünitesinin kalitesinin belirlenmesi ve geliştirilmesi amacıyla hasta yakınlarının memnuniyetinin anket formuyla değerlendirilmesi planlanmıştır.

Yöntem ve gereçler: Mayıs 2015-Temmuz 2015 tarihleri arasında Dokuz Eylül Üniversitesi Anestezi Yoğun Bakım Ünitesi'nde en az 3 gün yatan hasta yakınlarının anket uygulaması ile memnuniyetleri değerlendirilmiştir. Her hastanın birden fazla hasta yakınına (n=187) anket soruları yüzyüze görüşme yoluyla sorularak doldurulmuş ve doldurulan anketler değerlendirilmiştir.

Bulgular: Anketi doldurmak istemeyen hasta yakını sayısı 37 kişi olarak kaydedilmiştir. Anketi cevaplama oranı %80,2 olarak bulunmuştur. Anketimizin sonuçlarına göre hasta yakınları hastalarının bakım ve tedavisinden, gösterilen ilgiden, bilgilendirmeden iyi derecede memnun bulunmuşlar, hastalarının durumunu ve yoğun bakım koşullarını iyi derecede algılayabilmişlerdir. Hasta yakınları duygularına gösterilen ilgiden ve karar verme sürecinden orta derecede memnun bulunmuşlardır. Yoğun bakım ünitesinin bekleme ortamından düşük derecede memnun bulunmuşlardır.

Tartışma ve sonuç: Çalışmamızda YBÜ çalışanları bilgi, beceri ve hasta yakınları ile iletişimde başarılı bulunmuştur. Ancak bekleme salonu koşulları düzeltilmesi gerektiğini düşünmekteyiz.

Anahtar Kelimeler: Yoğun bakım ünitesi, hasta yakını memnuniyeti, anket

ABSTRACT

Objective: A questionnaire to assess the satisfaction of the patients' relatives in order to determine the quality and development of the Intensive Care Unit was planned.

Methods: Between May 2015 - July 2015, the satisfaction of the relatives of patients presenting more than 3 days has been investigated via a questionnaire in the ICUs of Anesthesiology and Reanimation Department of Dokuz Eylül University Medicine Faculty. At least one questionnaire was filled out for each patient (n=187). Each patient's questionnaires were filled out by face to face interview with their close relatives.

Results: Number of relatives unwilling to complete the questionnaire was recorded as 37. The questionnaire response rate was found to be 80.2%. According to our questionnaire results, patients' relatives are found to be well satisfied with the treatment and care of their patients, information given and concern shown to them.

Kutlay AYDIN

Dokuz Eylül Üniversitesi

Tıp Fakültesi

Anestezi ve Reanimasyon Anabilim Dalı

İZMİR

They are also able to perceive the condition of their patient and the conditions of the ICU in high grade. Patients relatives are found to be moderately satisfied with the interest shown to their feelings, decision-making processes and low satisfied with the waiting room.

Discussion and conclusion: In our study, Staffs of the ICU seemed to be successful in knowledge, skill and communication with the patients' relatives. Besides, we think that waiting room conditions require to be improved.

Keywords: Intensive care unit, family satisfaction, questionnaire

Sağlık hizmetinin kalite ve güvenliğini geliştirmek dünya genelindeki sağlık sistemi için önemli bir konudur (1). Dünyada sağlık sektöründe özelleşme ve sağlık sigortalarının yaygınlaşması ile birlikte, verilen sağlık hizmetinin kalitesinin değerlendirilmesi önem kazanmış, kalitenin değerlendirilmesinde de memnuniyetin ölçülmesi kilit rol oynamıştır (2-5). Hastaların beklentileri ve memnuniyet arasındaki ilişki üzerinde çok durulmuştur (5). Hasta memnuniyetinde hastaların istek ve beklentilerinin rolü üzerinde fikir birliği sağlanamamıştır (5,6). Hastalara belli aralıklarla yapılan vizitlerde hastaların semptomları, fiziksel durumu gibi bir takım parametrelerle beraber hastaların memnuniyeti değerlendirilmiştir (7). Yoğun bakım ihtiyacı olan hasta sayısında da artış meydana gelmesi ile yoğun bakım ünitelerinde kalite değerlendirmeleri önem kazanmış ve kalite standartlarını belirlemek için çalışmalar yapılmıştır (8,9). Başlangıçta yoğun bakımlarda kalite belirleyicileri olarak mortalite, yatış süresi ve hastaların fonksiyonel durumları göz önünde bulundurulmuş, ilerleyen zamanlarda ise yoğun bakım ünitelerinde hasta ve hasta yakınlarının memnuniyetleri de değerlendirilmeye başlamıştır (2,10). Ancak yoğun bakım ünitesinde yatan hastaların çoğunluğunun bilinci kapalı olduğundan anket değerlendirilmesine katılamayacakları için bu konuda hasta yakınlarının görüşlerine başvurulmuştur. Böylelikle, hasta yakınlarının memnuniyet değerlendirmeleri, yoğun bakım ünitelerinde verilen sağlık hizmetinin kalitesinin sorgulanmasında önemli ölçütlerden biri olmuştur (2). Yoğun bakımda yatan hastanın aile bireylerinin hastaları hakkında karar vermek için bir vekil olarak davranmaları gerekmekte, bu nedenle onların üstlenmek zorunda kaldıkları bu rol çok ağır bir stres ve duygusal yük oluşturmaktadır (11). Aile memnuniyeti nicel ve nitel ölçümlerle şimdiye kadar ayrı ayrı değerlendirilmesine

rağmen her iki konu bir arada çok az çalışmada incelenmiştir (12).

Bu çalışmadaki amaç anestezi yoğun bakım ünitesinde yatan hasta yakınlarının memnuniyetini değerlendirebilmek ve verilen hizmeti iyileştirebilmek için hastanın tedavisi ve bakımı, hasta hakkında verilen bilginin niteliği, yoğun bakım ünitesi çalışanlarının hasta yakınına karşı tutumları, karar verme süreci ile ilgili memnuniyetinin araştırılmasıdır.

GEREÇ VE YÖNTEM

Etik kurulundan onay alındıktan sonra Mayıs 2015-Temmuz 2015 tarihleri arasında Dokuz Eylül Üniversitesi Anestezi Yoğun Bakım Ünitesi'nde en az 3 gün yatan hastaların yakınları çalışmaya alındı. Anket soruları Erdal ve ark.(2) çalışmalarında kullanmış oldukları anket sorularından oluşturuldu. Bu çalışma Öğrenci Çalışma Modülleri (ÖÇM) projesi olarak Tıp Fakültesi 2. Sınıf öğrencileri ile birlikte hazırlandı.

Hasta yakınlarına anket uygulaması hastaların yoğun bakıma yatışının üçüncü gününde veya devam eden günde yapıldı. On sekiz ile seksen yaş aralığındaki, birinci ve ikinci derece hasta yakınları çalışmaya alındı ve bilgilendirilmiş onamları alındı. Çalışmaya katılmayı kabul etmeyen hasta yakınları çalışmaya alınmadı. Anket uygulaması çalışmaya katılan tıp öğrencileri yardımıyla soruların yüz yüze sorulması yoluyla yapıldı. Çalışmamızda ölçek bölümündeki anket sorularının 5 puanlık değerlendirme skalasına göre değerlendirilmesi istendi (Ölçek kısmındaki 1., 2. ve 4. soruda en kötü: 1, en iyi: 5, 3. ve 5-30 arasındaki sorularda en iyi: 1, en kötü: 5 olarak değerlendirildi).

Anketin, hasta yakınının demografik özellikleri ile ilgili olan giriş kısmının ardından gelen ölçek bölümü hasta

yakınlarının memnuniyetinin değerlendirildiği bölümler olarak hazırlandı. Bu bölümler sırasıyla yoğun bakım ünitesi çalışanlarının hasta yakınına karşı olan ilgi, tavır ve davranışları, yoğun bakım ünitesinin lojistik destek ve ortam koşulları, hasta yakınının hastası ile ilgili alması gereken kararlar sürecinde yoğun bakım ünitesi çalışanlarının hasta yakınına yaklaşımları, hastanın bakım ve tedavisi, hasta yakınlarına verilen bilginin anlaşılabilirliği, tutarlılığı, kalitesi ve bilgi verme sıklığının yeterliği, hasta yakınının yoğun bakım ünitesinin işleyişi ve hastasına uygulanan tedaviyle ilgili algı düzeyi ve yoğun bakım ünitesi çalışanlarının hasta yakınlarıyla kurdukları sosyal ilişkilerde, duygusallıklarına etkileri şeklindedir.

İstatistik

Hasta yakınlarını tanımlayan kategorik verilerde yüzde ve frekans sunulmuştur.

Ölçeğin yanıtlarının tanımlayıcı sunumunda her alt bölüm (İlgi, bekleme salonu, karar, bakım ve tedavi, bilgilendirme, algılama, duygusallığa etki) 1 ile 5 arasında değerlendirdikleri memnuniyet dereceleri Likert skalası 0 ile 100 arasında puanlara çevrilmiştir. Tanımlayıcı olarak minimum-maximum (min-max), ortalama±standart sapma (ort ± SD) ile sunulmuştur ve her soru için soruya verilen yanıtların 5'li skalasında frekans ve yüzdeleri ile de tanımlanmıştır. Ölçeğin 7 alt bölümünden alınan puanların temel bağımsız değişken grupları (cinsiyet, yakınlık derecesi, daha önce yoğun bakımda yatan akraba varlığı, hasta ile birlikte yaşama durumu, hastayı ziyaret sıklığı, yaşanılan yer, eğitim düzeyi) arasında farkına t-test ile analiz edilerek bakılmıştır. $p < 0,05$ anlamlı kabul edilmiştir.

BULGULAR

Mayıs 2015-Temmuz 2015 tarihleri arasında Dokuz Eylül Üniversitesi Anestezi Yoğun Bakım Ünitesinde yatan hasta sayısı toplamı 114'dür.

Her hastanın birden fazla hasta yakınına (n=187) anket soruları yüzyüze görüşme yoluyla sorularak doldurulan anketler değerlendirilmiştir. Anketi doldurmak istemeyen hasta yakını sayısı 37 kişi olarak kaydedilmiştir. Anketi cevaplama oranı %80,20 olarak bulunmuştur. Hasta yakınlarının demografik verileri Tablo I'de görülmektedir.

En yüksek memnuniyet puanı 88,73±14,66 puan ile "Hastanın bakımı ve tedavisi" bölümünde, en düşük memnuniyet puanı ise 53,72±22,69 puan ile "Yoğun Bakım Ünitesi Bekleme Salonu ve Lojistik Destek" bölümünde saptandı. Bölümlerin hesaplanan memnuniyet puanları Tablo II'de verilmiştir.

Hasta yakınına ilgi bölümüne bakıldığında memnuniyet puanı 87,27±15,91'dür. Bekleme salonunda kendisini terk edilmiş ve yalnız hissediyor musunuz sorusuna hasta yakınlarının %64'ü hiçbir zaman olarak cevap vermiştir (Tablo III). Hasta yakınına ilgide eğitim düzeyi ile ilişkisi incelendiğinde yüksek eğitim düzeyine sahip grupta memnuniyet daha yüksek olarak saptanmıştır ($p=0,013$, Tablo X)

Bekleme salonunun memnuniyet puanı 53,72±22,69'dür. Bu diğer gruplar arasında en düşük memnuniyet puanıdır. "Bekleme salonu ihtiyaçlarınızı karşılıyor mu?" sorusuna hasta yakınlarının % 52'si her zaman veya çoğu zaman olarak cevap verilmiştir.

Hasta yakınlarının %46,60'sı (her zaman, çoğu zaman) hastalarının yoğun bakım dışındaki işleri ile bizzat ilgilenmek zorunda kaldıklarını ifade etmişlerdir.

Bekleme salonunu iyi ve çok iyi derecede bulan kişi oranı %49,40 olup %50'nin altındadır. Bekleme salonu ve lojistik destek ile ilgili değerler Tablo IV'de verilmiştir.

Karar verme sürecinin memnuniyet puanı 72,08±26,75'dir. Karar verme süreci ile ilgili değerler Tablo V'de verilmiştir.

Birinci derecede yakınlarda, ikinci derece yakınlarla göre karar verme sürecinden memnuniyet daha fazladır ($p=0,003$, Tablo X). Ayrıca hastayla birlikte yaşayan hasta yakınlarında karar verme sürecinden memnuniyet daha yüksektir ($p=0,001$, Tablo X).

Tablo I. Hasta Yakını Demografik Bilgilerinin Dağılımı (n=150)

		N	%
Cinsiyet	Kadın	84	56
	Erkek	66	44
Yakınlık Derecesi	Eş	8	5,30
	Ebeveyn	24	16
	Kardeş	30	20
	Çocuk	51	34
	İkinci Derece Akraba	37	24,70
Daha önce yoğun bakımda yatan akraba varlığı	Var	56	37,30
	Yok	94	62,70
Hasta ile Birlikte Yaşama Durumu	Evet	62	41,30
	Hayır	88	58,70
Hastayı ziyaret etme sıklığı (haftada)	<1	16	10,70
	1-3 defa	100	66,70
	4-5 defa	23	15,30
	6-7 defa	11	7,30
Yaşanılan Yer	Bulunduğu şehirde	92	61,30
	Şehir dışında	58	38,70
Eğitim Düzeyi*	Okuma/Yazma yok	5	3,30
	İlköğretim	57	38
	Lise	37	24,70
	Üniversite	50	33,30

* n=149

Tablo II. Bölümlerden hesaplanan memnuniyet puanların dağılımı

	Min- Maks	Ort± SD
Hasta yakınına ilgi	25,00-100,00	87,27±15,91
Bekleme salonu ve lojistik destek	0,00-100,00	53,72±22,69
Karar verme süreci	6,25-100,00	72,08±26,75
Hastanın bakımı ve tedavisi	30,00-100,00	88,73±14,66
Hasta yakınının bilgilendirilmesi	3,57-100,00	82,76±17,59
Algılama	8,33-100,00	86,22±19,57
Hasta yakınının duygusallığına etki	5,00-100,00	79,96±21,47

Tablo III. Hasta yakınına ilgi (n=150)

		N	%
S2. Bekleme alanında kendinizi terk edilmiş veya yalnız hissediyor musunuz?	Her Zaman	14	9,30
	Çoğu Zaman	5	3,30
	Kararsızım	7	4,70
	Bazen	28	18,70
	Hiçbir zaman	96	64
S23. Çalışanlar size karşı kibar ve anlayışlı davranıyorlar mı? *	Çok iyi	112	74,70
	İyi	26	17,30
	Orta	10	6,70
	Kötü	0	0
	Çok kötü	1	0,70
S24. Hastanızın durumunda önemli herhangi bir değişiklik olduğunda birinin sizi evden arayacağına inanıyor musunuz?	Çok iyi	108	72,00
	İyi	29	19,30
	Orta	9	6
	Kötü	1	0,70
	Çok kötü	3	2,00

* n=149

Tablo IV. Bekleme Salonu ve Lojistik Destek (n=148)

		n	%
S3. Bekleme salonu ihtiyaçlarınızı karşılayabiliyor mu?*	Her Zaman	47	31,30
	Çoğu Zaman	31	20,70
	Kararsızım	20	13,30
	Bazen	21	14,00
	Hiçbir Zaman	31	20,70
S4. Yoğun bakım ünitesi dışında hastanızla ilgili yapılması gereken işler için bizzat ilgilenmek durumunda kalıyor musunuz?	Her Zaman	44	29,30
	Çoğu Zaman	26	17,30
	Kararsızım	8	5,30
	Bazen	37	24,70
	Hiçbir Zaman	33	22
S30. Oturduğunuz bekleme salonu konforu nasıldır?	Çok iyi	34	23
	İyi	39	26,40
	Orta	37	25
	Kötü	13	8,80
	Çok kötü	25	16,90

*n=150

Tablo V. Karar Verme Süreci (n=149)

		N	%
S5. Hastanızın tedavisi ve bakımı ile ilgili karar verme aşamalarında, sizin de bu sürece dahil edildiğinizi hissettiniz mi?*	Her Zaman	74	50,00
	Çoğu Zaman	27	18,20
	Kararsızım	15	10,10
	Bazen	19	12,80
	Hiçbir Zaman	13	8,80
S6. Karar verme aşamasında kendinizi desteklenmiş hissettiniz mi?	Her Zaman	74	49,70
	Çoğu Zaman	34	22,80
	Kararsızım	16	10,70
	Bazen	12	8,10
	Hiçbir Zaman	13	8,70
S7. Hastanızın tedavi ve bakımı üzerinde kontrol sahibi olduğunuzu hissettiniz mi?*	Her Zaman	62	41,30
	Çoğu Zaman	29	19,30
	Kararsızım	21	14
	Bazen	18	12
	Hiçbir Zaman	20	13,30
S8. Hastanızın tedavi ve bakımı ile ilgili karar verme aşamasında, endişelerinizin giderilmesi ve sorunlarınızın yanıtlanması için yeterince zamanınız oldu mu?	Her Zaman	85	57
	Çoğu Zaman	31	20,80
	Kararsızım	6	4
	Bazen	22	14,80
	Hiçbir Zaman	5	3,40

* n=148, ** n=150

En yüksek memnuniyet puanı 88,58±16,08 puan ile "Hastanın bakımı ve tedavisi" bölümündedir. "Yoğun bakım ünitesi çalışanlarının hastanızı önemseyip önemseymediğini düşünüyor musunuz?" sorusuna %91,30 iyi veya çok iyi olarak cevap vermiştir. Tedavinin eksiksiz yapıldığına güven %79,30'dür (iyi, çok iyi). Doktor ve hemşirelerin beceri ve yetenekleri %90 üzerinde iyi veya çok iyi olarak değerlendirilmiştir. Hasta yakınları ziyaret sırasında kendilerini rahatsız eden bir durumla karşılaştınız mı sorusuna %77,30 hiçbir zaman olarak cevap vermiştir. Bakım ve tedavi ile ilgili değerler Tablo VI'da verilmiştir.

Ayrıntılı istatistik incelemede bakım ve tedavide hasta ile beraber yaşayan hasta yakınlarının memnuniyeti, hasta ile birlikte yaşamayan hasta yakınlarının memnuniyetine göre daha yüksek bulunmuştur ($p=0,011$, Tablo X).

Hasta yakınlarının bilgilendirilmesinde memnuniyet puanı 82,76±17,59'dir. Bilgi almanın sıklığını %77,30 iyi veya çok iyi olarak, bilgi almanın kolaylığını %70,60 iyi veya çok iyi olarak değerlendirmiştir. Alınan bilgi anlaşılabilirliğini %89,30 iyi veya çok iyi bulmuştur. Hasta yakınları verilen bilginin güvenilirliğini %90 iyi veya çok iyi bulmuştur. Bilginin öğrenmek istedikleri konuları içerdiğini ifade etmişlerdir (%82,60 iyi veya çok iyi). Ayrıca hemşire ve doktordan aynı doğrultuda bilgi aldıklarını (%83,90 iyi veya çok iyi), aile üyelerine aynı bilginin verildiğini bildirmişlerdir (%85,80 iyi veya çok iyi). Hasta yakınlarının bilgilendirilmesi ile ilgili değerler Tablo VII'de verilmiştir.

Algılama memnuniyet puanı 86,22±19,57'dir. Hasta yakınları hastalarının neden yoğun bakımda yattığını %88 iyi veya çok iyi, yapılanların neden yapıldığını ve yoğun bakım çalışma düzenini anlayıp anlamadıklarını 87,30 iyi veya çok iyi olarak ifade etmişlerdir. Algılama ile ilgili bilgiler Tablo VIII'de verilmiştir.

Tablo VI. Hastanın Bakım ve Tedavisi (n=150)

		N	%
S1. Hastanızı ziyaret ettiğinizde sizi rahatsız eden bir durumla karşılaştınız mı?	Her Zaman	6	4
	Çoğu Zaman	3	2
	Kararsızım	6	4
	Bazen	19	12,70
	Hiçbir Zaman	116	77,30
S9. Yoğun bakım ünitesi çalışanlarının hastanızı önemseyip önemseymediğini düşünüyor musunuz?	Çok iyi	101	67,30
	İyi	36	24
	Orta	11	7,30
	Kötü	1	0,70
	Çok kötü	1	0,70
S10. Hastanıza uygulanan tedavinin eksiksiz yapıldığına güven duyuyor musunuz?	Çok iyi	104	69,30
	İyi	30	20
	Orta	10	6,70
	Kötü	5	3,30
	Çok kötü	1	0,70
S11. Hemşirelerin beceri ve yeteneklerini nasıl değerlendirirsiniz? *	Çok iyi	95	64,20
	İyi	42	28,40
	Orta	9	6,10
	Kötü	2	1,40
	Çok kötü	0	0
S12. Doktorların beceri ve yeteneklerini nasıl değerlendirirsiniz? *	Çok iyi	99	66,40
	İyi	41	27,50
	Orta	7	4,70
	Kötü	1	0,70
	Çok kötü	0	0

*(n=148)

Tablo VII. Hasta Yakınının Bilgilendirilmesi (n=150)

		N	%
S13. Hastanızın durumu hakkında size verilen bilginin sıklığını nasıl değerlendirirsiniz? *	Çok iyi	68	45,30
	İyi	48	32,00
	Orta	26	17,30
	Kötü	4	2,70
	Çok kötü	3	2
S14. Hastanız hakkında bilgi almanın kolaylığını nasıl değerlendirirsiniz?	Çok iyi	65	43,30
	İyi	41	27,30
	Orta	31	20,70
	Kötü	10	6,70
	Çok kötü	3	2
S15. Hastanız hakkında verilen bilginin anlaşılabilirliğini nasıl değerlendirirsiniz?	Çok iyi	86	57,30
	İyi	48	32,00
	Orta	11	7,30
	Kötü	4	2,70
	Çok kötü	1	0,70
S16. Hastanız hakkında verilen bilginin güvenilirliğini nasıl değerlendirirsiniz?	Çok iyi	92	61,30
	İyi	43	28,70
	Orta	9	6
	Kötü	5	3,30
	Çok kötü	1	0,70
S17. Hastanız hakkında verilen bilgi, öğrenmek istediğiniz her konuyu içeriyor mu?	Çok iyi	92	61,30
	İyi	32	21,30
	Orta	21	14,00
	Kötü	3	2
	Çok kötü	2	1,30
S18. Hastanız hakkında hemşire ve doktordan aldığınız bilgi aynı doğrultuda mı? **	Çok iyi	89	59,70
	İyi	36	24,20
	Orta	16	10,70
	Kötü	2	1,30
	Çok kötü	5	3,40
S19. Hastanız hakkında bilgi alan aile üyelerine aynı bilgi mi veriliyor, yoksa yapılan açıklamalarda farklı şeyler mi söyleniyor? **	Çok iyi	94	63,50
	İyi	33	22,30
	Orta	13	8,80
	Kötü	7	4,70
	Çok kötü	1	0,70

* n=149, ** n=148

Tablo VIII. Algılama (n=150)

		N	%
S20. Hastanızın takip ve tedavisinin servis şartlarında yapılması yerine neden yoğun bakım ünitesinde yapıldığını anlıyor musunuz?	Çok iyi	103	68,70
	İyi	29	19,30
	Orta	13	8,70
	Kötü	3	2
	Çok kötü	2	1,30
S21. Hastanıza ne olduğunu ve yapılanların neden yapıldığını anlıyor musunuz?	Çok iyi	96	64,00
	İyi	35	23,30
	Orta	15	10,00
	Kötü	3	2
	Çok kötü	1	0,70
S22. Yoğun bakım ünitesini koşullarını ve çalışma düzenini anlıyor musunuz?*	Çok iyi	94	62,70
	İyi	30	20
	Orta	15	10
	Kötü	6	4
	Çok kötü	4	2,70

* n=149

Tablo IX. Hasta Yakınının Duygusallığına Etki (n=150)

		N	%
S25. Yoğun bakım ünitesi hemşirelerinden biri şu anki duygularınızla ilgilendi mi?	Çok iyi	76	50,70
	İyi	42	28
	Orta	21	14
	Kötü	4	2,70
	Çok kötü	7	4,70
S26. Yoğun bakım ünitesi doktorlarından biri şu anki duygularınızla ilgilendi mi?	Çok iyi	82	54,70
	İyi	39	26
	Orta	20	13,30
	Kötü	3	2
	Çok kötü	6	4
S27. Hastanızı ziyaret ederken kendinizi rahat hissediyor musunuz?	Çok iyi	86	57,30
	İyi	30	20
	Orta	23	15,30
	Kötü	7	4,70
	Çok kötü	4	2,70
S28. Sizi üzen ve sıkıntı duyduğunuz konuları yoğun bakım hemşireleri ile paylaşabiliyor musunuz?*	Çok iyi	70	47
	İyi	47	31,50
	Orta	18	12,10
	Kötü	6	4
	Çok kötü	8	5,40

Algılama memnuniyeti açısından istatistik incelemelerde erkek ve kadın grubu arasında anlamlı fark bulunmuştur ($p=0,041$, Tablo X).

Duygusallığa etkinin ortalama puanı $79,96 \pm 21,47$ olarak bulunmuştur. Hasta yakınları hemşire ve doktorların duygularıyla ilgilendiğini düşündüklerini bildirmişlerdir (sırasıyla %78,70 ve %80,70 iyi veya çok iyi). Ziyaret sırasında kendilerini rahat hissettiklerini (%77,30 iyi veya çok iyi) ve sıkıntı duydukları konuları hemşire ve doktorlarla paylaşabildiklerini bildirmişlerdir (78,50 ve %81,90 iyi veya çok iyi).

Erkek grupta hasta yakınının duygusallığına etkide memnuniyet kadın gruptan daha yüksektir ve bu fark istatistiksel olarak anlamlıdır ($p=0,016$, Tablo X).

Tablo X. Bölümlerin Demografik Verilere Göre Dağılımı

	Cinsiyet (%)			Eğitim Düzeyi (%)			Yakınlık Derecesi (%)			Birlikte Yaşama (%)		
	K (n=84) ort ±SD	E (n=66) ort±SD	p	Düşük (n=62) ort ±SD	Yüksek (n=88) ort ±SD	p	1. derece (n=113) ort ±SD	2. derece (n=37) ort ±SD	p	Evet (n=62) ort ±SD	Hayır (n=88) ort ±SD	p
Hasta yakınına ilgi	85,01±16,80	90,15±14,31	0,050	83,46±16,63	89,96±14,90*	0,013	87,02±16,47	88,06±14,23	0,731	87,50±14,99	87,12±16,61	0,886
Bekleme salonu ve lojistik destek	55,75±24,54	51,13±19,98	0,217	54,70±18,02	53,03±25,55	0,658	52,28±22,99	58,10±21,47	0,176	52,15±26,30	54,82±19,84	0,478
Karar verme süreci	69,41±29,17	75,47±23,10	0,170	74,29±27,88	70,52±25,98	0,397	75,77±23,94	60,81±31,72*	0,003	82,96±17,42*	64,41±29,48	0,001
Hastanın bakımı ve tedavisi	86,72±16,61	91,28±11,34	0,058	89,03±11,86	88,52±16,42	0,835	88,53±14,61	89,32±15,00	0,779	92,33±11,72*	86,19±16,00	0,011
Hasta yakınının bilgilendirilmesi	81,12±18,92	84,84±15,62	0,199	84,15±13,21	81,77±20,13	0,416	82,36±18,44	83,97±14,83	0,630	85,77±13,38	80,64±19,83	0,079
Algılama	83,33±20,85	89,89±17,26*	0,041	84,00±20,59	87,78±18,78	0,246	85,61±20,08	88,06±18,05	0,512	86,96±17,95	85,70±20,72	0,699
Hasta yakınının duygusallığına etki	76,25±24,22	84,69±16,35*	0,016	78,87±20,11	80,73±22,47	0,602	80,13±21,59	79,45±21,40	0,869	83,46±17,98	77,50±23,41	0,094

*= $p<0,05$

TARTIŞMA VE SONUÇ

Çalışmamızda yoğun bakım ünitelerinde verilen sağlık hizmetinin kalitesini bu ünitelerde yatan hastaların yakınlarına memnuniyet anketi uygulayarak değerlendirdik.

Her hastanın birden fazla hasta yakınına (n=187) anket formları verilerek, doldurulan anketler değerlendirilmiştir. Anketi cevaplama oranı % 80,2 olarak bulunmuştur. Anket cevaplanma oranları Erdal ve ark.(2) anketinde %52,60, Heyland ve ark.(3) anketinde %66, Hunziker ve ark.(10) anketinde %69, Schwarzkopf ve ark.(12) anketinde %28, Stricker ve ark.(14) anketinde %75,4 oranındadır. Bu sonucumuz diğer çalışmalarla karşılaştırıldığında yüksek bir katılım yüzdesi göstermektedir

En yüksek memnuniyet puanı 88,58±16,08 puan ile "Hastanın bakımı ve tedavisi" bölümündedir. Yoğun bakım ünitesi çalışanlarının hastanızı önemseydiğini düşünüyor musunuz sorusuna %91,30 iyi veya çok iyi olarak cevap vermiştir. Tedavinin eksiksiz yapıldığına güven %79,30'dür (iyi, çok iyi). Doktor ve hemşirelerin

beceri ve yetenekleri %90 üzerinde iyi veya çok iyi olarak değerlendirilmiştir. Hasta yakınları "ziyaret sırasında sizi rahatsız eden bir durumla karşılaştınız mı?" sorusuna %77,30 oranında hiçbir zaman olarak cevap vermiştir. Bu sonucumuz hasta yakınlarının bakım ve tedaviden genel olarak memnun olduklarını göstermektedir. Buna göre hasta yakınlarının büyük çoğunluğunun yoğun bakımda çalışan sağlık personelinin görevlerini eksiksiz yaptığına dair güvenlerinin tam olduğunu düşünebiliriz. Bizim sonuçlarımıza benzer şekilde Erdal ve ark. (2) 2013'de, Erden ve ark. (15) 2010 yılında, Heyland ve ark.(3) 2001'de yaptıkları çalışmalarda da hastaların bakım ve tedavisi ile ilgili memnuniyet değerlendirmesinde hasta yakınlarının yüksek derecede memnun olduğu (memnuniyet puanı 100 üzerinden sırasıyla 87±13, 87±9, 88±22) saptanmışlardır. Sonuçlarımızın ayrıntılı istatistiksel değerlendirilmesi yapıldığında bakım ve tedavide hasta ile beraber yaşayan hasta yakınlarının memnuniyeti, hasta ile birlikte yaşamayan hasta yakınlarının memnuniyetine göre daha yüksek bulunmuştur. Bu sonucun, hasta ile birlikte yaşayan hasta yakınlarının yapılanları daha iyi anlamaları

ve sorumluluğu hastane çalışanlarıyla paylaşmaktan memnun olmalarına bağlanabileceğini düşünmekteyiz.

Hasta yakınına ilgi bölümüne bakıldığında memnuniyet puanı $87,27 \pm 15,91$ 'dür ve memnuniyet sıralamasında ikinci sıradadır. Bu da hasta yakınlarının ilgiden genel anlamda memnun oldukları şeklinde yorumlanmıştır. Hasta yakınları kendilerini bekleme salonunda terk edilmiş ve yalnız hissetmemektedirler. Hasta yakınları çalışanları kibar ve anlayışlı bulmakta ve hastanın durumunda değişiklik olduğunda kendilerinin haberdar edileceğini düşünmektedirler. Erdal ve ark. (2) yaptığı çalışmada hasta yakınına ilgide elde edilen puan 75 ± 22 olup bu çalışmada memnuniyet sıralamasında 4. sırada yer almıştır. Bizim çalışmamızda memnuniyetin daha yüksek saptanması hasta yakınlarının hastaları ile ilgili gerekli olduğunda hastaneden aranarak bilgilendirileceklerine güven duymalarına bağlanmıştır.

Algılama bölümü hasta yakınlarından 3. sırada yüksek puan almıştır. Algılama bölümünün memnuniyet puanı $86,22 \pm 19,57$ 'dir. Hasta yakınları hastalarının neden yoğun bakımda yattığını, yapılanların neden yapıldığını ve yoğun bakım çalışma düzenini iyi anladıkları sonucuna varılmıştır. Sonuçlarımızın ayrıntılı istatistik değerlendirmesinde erkekler mevcut durumu daha iyi algıladıklarını ifade etmişlerdir ($p=0,041$). Erdal ve ark.(2)'nın yaptığı çalışmada memnuniyetin yüksek olduğu saptanmıştır. Çalışmamızda memnuniyetin iyi olmasının bilgilendirmenin iyi yapılması ve doğru iletişimden kaynaklandığı düşünülmektedir.

Hasta yakını bilgilendirmesi ile ilişkili memnuniyet puanı $82,76 \pm 17,59$ 'dir. Bilgilendirme bu puan ile dördüncü sırada yer almaktadır. Bilgi almanın sıklığı, bilgi almanın kolaylığı, bilgi anlaşılabilirliği yüksek oranda iyi ve çok iyi bulunmuştur. Hasta yakınları verilen bilgiyi güvenilir bulmakta ve öğrenmek istedikleri her konuyu içerdiğini düşünmektedirler. Hemşire ve doktordan aynı doğrultuda bilgi aldıklarını ve aile üyelerine aynı bilginin verildiğini bildirmişlerdir. Daha önce yapılan çalışmalarda bilgilendirme konusunda genelde memnuniyet düşük bulunmakla beraber (10,14), memnuniyetin yüksek olduğu sonuçlar da elde edilmiştir (3). Bizim çalışmamızda memnuniyetin yüksek olmasının

bilgilendirmenin genelde aynı doktorlar tarafından yapılması ve bu doktorların hastayla ilgilenen doktorlar olmasından kaynaklanabileceği düşünüldü.

Duygusalığa etkinin ortalama puanı $79,96 \pm 21,47$ olarak bulunmuştur. Çalışmamızdaki memnuniyet sıralamasında 5. sıradadır. Hasta yakınları hemşire ve doktorların duygularıyla ilgilendiğini düşünmektedirler. Ziyaret sırasında kendilerini rahat hissetmekte ve sıkıntı duydukları konuları hemşire ve doktorlarla paylaşabilmektedirler.

Yapılmış diğer benzer çalışmalarda hasta yakınları kendi ihtiyaçlarına gösterilen ilgi, duygusal destek, umut verme gibi alanlarda yoğun bakım ünitesinde çalışan hemşire ve doktorlardan zayıf düzeyde memnun bulunmuşlardır (10,14). Bunun nedeni, tüm dünyada yoğun bakım ünitesi çalışanlarının hastaya odaklanmaları ve hasta yakınının ihtiyaçlarının geri planda kalması olabilir. Bizim çalışmamızda memnuniyet sıralamasında hasta yakınlarının duygusalığa etkinin 5. sırada yer alması aynı sebebe bağlanabilir. Ayrıntılı istatistik incelemelerde erkek grupta hasta yakınının duygusalığına etkide memnuniyet kadın gruptan daha yüksektir ve bu sonuç istatistiksel olarak anlamlıdır ($p=0,016$). Sonucumuz kadınların ayrıntılara erkeklerden daha fazla önem vermeleri ve daha zor memnun olmaları ile açıklanabilir.

Bekleme salonunun memnuniyet puanı $53,72 \pm 22,69$ dür. Bu diğer gruplar arasında en düşük memnuniyet puanıdır. Bekleme salonundan memnuniyetin düşük olmasının bekleme salonumuzun yoğun bakıma yakın ve yeterli şartlara sahip olmaması nedeniyle olduğu düşünülmektedir. Ayrıca bu sonuç bekleme salonu şartlarının iyileştirilmesi gerekliliği şeklinde yorumlanmıştır. "Bekleme salonu ihtiyaçlarınızı karşılıyor mu?" sorusuna hasta yakınlarının % 52'si her zaman veya çoğu zaman olarak cevap vermiştir. Bu değer yarıdan fazla olmakla beraber diğer cevaplara göre düşük bir orandadır. Ayrıca yapılmış çalışmalara bakıldığında tüm dünyada hasta yakınlarının yoğun bakım ünitelerinin bekleme salonlarından zayıf veya orta düzeyde memnun olduğu saptanmıştır (2,10,14). Schwarzkopf ve ark. yoruma dayalı değerlendirme sonuçlarıyla bekleme

salonunun iyileştirilmesi gerektiği sonucuna varmışlardır (12). Bekleme salonu ortamından memnuniyetin $74,43 \pm 27,22$ ile nispeten daha yüksek bulunduğu çalışmalar da vardır (3). Hasta yakınlarının %46,60'sı hastalarının yoğun bakım dışındaki işleri ile bizzat ilgilenmek zorunda kaldıklarını ifade etmişlerdir. Hastanemizde hastanın yoğun bakım dışında yapılması gereken işlemlerinde transport işi personel ve doktor tarafından gerçekleştirilmektedir. Buna rağmen ilaçların temin edilmesi konusunda hasta yakınlarına sık olarak ihtiyaç duyulması bu konuda etken olabilir.

Tüm sonuçlar değerlendirildiğinde bekleme salonunda memnuniyetin düşük olduğu ve şartlarının iyileştirilmesi gerekliliği, ayrıca özellikle birinci derece hasta yakınların hastalarının yoğun bakım dışındaki işleri ile ilgilenmek zorunda kaldıkları ve bu konuda çözüm üretilmesi gerekliliği ortaya çıkmaktadır.

Karar verme süreciyle ilişkili memnuniyet puanı $72,08 \pm 26,75$ ile 6. sırada yer almaktadır. Karar verme sürecinden genel anlamda hasta yakınları memnun bulunmuştur. Hasta yakınları karar verme sürecine dahil olduklarını, karar aşamasında desteklendiklerini, tedavi ve bakım üzerinde kontrol sahibi olduklarını düşünmektedirler. Ayrıca karar aşamasında endişelerinin giderilmesi için yeterince zamanlarının olduğunu ifade etmişlerdir. Ancak karar verme sürecinin diğer bölümlere göre 6. sırada yer alması sorgulanması gereken bir konudur.

Ayrıntılı istatistik analizlerde birinci derecede yakınlarda, ikinci derece yakınlar göre karar verme sürecinden memnuniyet daha fazladır ($p=0,003$) ve bu sonuç birinci derece yakınların karar verme sürecine daha fazla dahil edilmelerine bağlanabilir. Ayrıca hastayla birlikte yaşayan hasta yakınlarında karar verme sürecinden memnuniyet daha yüksektir ($p<0,05$). Bu sonuç hastayla birlikte yaşayan hasta yakınlarının karar verme sürecine daha aktif katılmalarına bağlanabilir. Sonuçlarımıza benzer şekilde daha önce Erdal ve ark. (2) (70 ± 26) ve Heyland ve ark. (3) yaptığı çalışmada da (76 ± 29) genel olarak karar verme süreci ile ilgili hasta yakınlarının memnuniyetleri yüksek bulunmuş, bu konuda hasta yakını ile iletişim ve yeterli, doğru ve

anlaşılabilir bilgi vermenin, sorulara yeterli zamanı ayırmanın etken olabileceği belirtilmiştir.

Sonuç olarak çalışmamızda hastanın bakım ve tedavisinde, hasta yakınına ilgide, hasta yakınının bilgilendirilmesi ve algılama bölümünde memnuniyet düzeyi oldukça iyi bulunmasına rağmen bekleme salonu ve lojistik destek konularında düzeltilmesi gereken durumların olduğunu saptadık. Fiziksel koşullar ve personel desteği ile ilgili düzeltilmesi gereken noktaları üst yönetimle paylaşarak iyileştirme yapılacağı beklentisindeyiz.

KAYNAKLAR

1. Hewson-Conroy KM, Elliott D, Burrell AR. Quality and safety in intensive care- A means to an end is critical. *Aus Crit Care* 2010;23:109–129.
2. Erdal Ç, Tunalı Y, Dilmen Ö, Akçıl F, Yentür E. Yoğun bakım ünitesinde yatan hastaların yakınlarının memnuniyetinin değerlendirilmesi. *Türk Yoğun Bakım Derneği Dergisi* 2013;11:64-71.
3. Heyland DK, Tranmer JE. Measuring 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.
4. Hekkert KD, Cihangir S, Kleefstra SM, van den Berg B, Kool RB. Patient satisfaction revisited: A multilevel approach. *Soc Sci Med* 2009;69:68–75.
5. Williams B, Coyle J, Healy D. The meaning of patient satisfaction: an explanation of high reported levels. *Soc Sci Med* 1998;47:1351-59.
6. Avis M, Bond M, Arthur A. Questioning Patient satisfaction: An empirical investigation in two outpatient clinics. *Soc Sci Med* 1997;44:85-92.
7. Jackson JL, Chamberlinc J, Kroenke K. Predictors of patient satisfaction. *Soc Sci Med* 2001;52:609-20.
8. Pronovost PJ, Berenholtz SM, Ngo K, McDowell M et al. Developing and pilot testing quality indicators in the intensive care unit. *J Crit Care* 2003;18:145-55.
9. De Vos M, Graafmans W, Keesman E, Westert G et al. Quality measurement at intensive care units: which indicators should we use? *J Crit Care* 2007;22:267 – 274.
10. Hunziker S, McHugh W, Sarnoff-Lee B, Cannistraro S, Ngo L, Marcantonio E, et al. Predictors and correlates of

- dissatisfaction with intensive care. *Crit Care Med* 2012;40:1554-65.
11. Kodali S, Stametz RA, Bengier AC, Clarke DN, Layon AJ. Family experience with intensive care unit care: Association of self-reported family conferences and family satisfaction. *J Crit Care* 2014;2:641-644.
 12. Schwarzkopf D, Behrend S, Skupin H, Westermann I, Riedemann NC. Family satisfaction in the intensive care unit: a quantitative and qualitative analysis. *Intensive Care Med* 2013;39:1071-79.
 13. Wall RJ, Engelberg RA, Downey L, et al. Refinement, scoring and validation of the Family Satisfaction in the Intensive Care Unit (FS-ICU) survey. *Crit Care Med* 2007;35:271-79.
 14. Stricker KH, Kimberger O, Schmidlin K, et al. Family satisfaction in the intensive care unit: what makes the difference? *Intensive Care Med* 2009;35:2051-9.
 15. Erden İA, Pamuk AG, Akıncı SB ve ark. Yoğun Bakım Ünitesinde aile memnuniyetinin değerlendirilmesi. *Türk Yoğun Bakım Derneği Dergisi* 2010;8:18-25.