

## YOĞUN BAKIM ÜNİTESİNDE YATAN HASTALARIN AİLELERİNİN ANKSİYETE DURUMLARININ MEMNUNİYETLERİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

### THE EFFECT OF ANXIETY STATUS OF FAMILIES OF PATIENTS HOSPITALIZED IN THE INTENSIVE CARE UNIT ON THEIR SATISFACTION

Emel KÜLEKÇİ<sup>1</sup>, Sibel YILMAZ ŞAHİN<sup>2</sup>, Emine İYİGÜN<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Yüksek İhtisas Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, Tıbbi Hizmetler ve Teknikler Bölümü

<sup>2</sup>Sağlık Bilimleri Üniversitesi Hamidiye Hemşirelik Fakültesi

<sup>3</sup>Sağlık Bilimleri Üniversitesi Gülhane Hemşirelik Fakültesi

#### ÖZET

**AMAÇ:** Yoğun bakımlarda yatan hastaların yakınları, hastalarına dair kaygı ve ölüm korkusunu yoğun bir şekilde yaşarlar, bu nedenle de yoğun bakım personeli tarafından desteklenmeye gereksinim duyarlar. Hasta yakınları ile etkili iletişim kurularak, kaygıların azaltılması ve memnuniyetin yükseltilmesi sağlık hizmetinin sunumunda oldukça önemlidir. Bu çalışmada, yoğun bakım ünitesinde yatan hastaların yakınlarının anksiyete düzeylerinin memnuniyet düzeyleri ile ilişkisini incelemek amaçlanmıştır.

**GEREÇ VE YÖNTEM:** Bu araştırma kesitsel ve ilişkisel tipte bir araştırma olup Ekim 2019-Nisan 2020 tarihleri arasında Ankara ilinde bir devlet hastanesinde ikinci düzey yoğun bakım ünitesinde yatan hastaların 108 yakını ile yürütülmüştür. Araştırmada veriler, Kişisel Bilgi Formu, Beck Anksiyete Ölçeği ve Yoğun Bakım Ünitesinde Yatan Hastaların Ailelerinin Memnuniyeti Ölçeği ile toplanmıştır.

**BULGULAR:** Beck Anksiyete Ölçeği toplam puan ortalaması  $17,55 \pm 11,43$ , Yoğun Bakım Ünitesinde Yatan Hastaların Ailelerinin Memnuniyeti Ölçeği toplam puan ortalaması ise  $73,09 \pm 19,18$  olarak belirlenmiştir. Yoğun bakım ünitesinde yatan hastaların yakınlarının anksiyete puanları ile memnuniyet puanları arasında zayıf derecede ve negatif yönde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir ( $r = -0,208$  -  $-0,275$ ,  $p < 0,05$ ).

**SONUÇ:** Bu çalışmada ikinci düzey yoğun bakım ünitesinde yatan hastaların yakınlarının orta düzeyde anksiyete ile yüksek düzeyde memnuniyete sahip olduğu ve anksiyete düzeyi azaldıkça memnuniyet düzeyinin yükseldiği saptanmıştır. Yoğun bakımlarda yatan hastaların yakınlarının memnuniyet düzeylerinin yükseltilmesi için, hasta yakınları bakım sürecinin bir parçası olarak ele alınmalı, hasta ile birlikte bütüncül olarak düşünülmeli ve gereksinimleri mutlaka değerlendirilmelidir.

**ANAHTAR KELİMELEER:** Aile, Anksiyete, Hasta Yakını, Memnuniyet, Yoğun Bakım.

#### ABSTRACT

**OBJECTIVE:** Relatives of patients in intensive care units commonly experience heightened levels of anxiety and fear of death concerning their loved ones, thus need to be supported by hospital staff. Establishing effective communication with patient relatives is significantly important in reducing anxiety levels and enhancing satisfaction in the delivery of healthcare services. This study aimed to examine the relationship between anxiety levels and satisfaction levels of relatives of patients hospitalized in intensive care unit.

**MATERIAL AND METHODS:** This research is a cross-sectional and correlational type research and was conducted with 108 relatives of patients hospitalized in the second level intensive care unit at a public hospital in Ankara between October 2019 and April 2020. Data were collected with the Personal Information Form, Beck Anxiety Inventory and the Satisfaction of the Families of the Intensive Care Unit Patients Scale.

**RESULTS:** Beck Anxiety Inventory mean total score was  $17.55 \pm 11.43$ , and the mean score of The Satisfaction of the Families of the Intensive Care Unit Patients Scale was  $73.09 \pm 19.18$ . It was determined that there was a weak and negatively statistically significant relationship between the anxiety scores and satisfaction scores of the relatives of patients in the intensive care unit ( $r = -0.208$  -  $-0.275$ ,  $p < 0.05$ ).

**CONCLUSIONS:** In this study, it was observed that relatives of patients admitted to a secondary level intensive care unit exhibited moderate levels of anxiety and high levels of satisfaction. Furthermore, it was found that as anxiety levels decreased, satisfaction levels increased. In order to increase the satisfaction level of relatives of patients in intensive care units, relatives should be considered as a part of the care process, should be considered holistically with the patient, and their needs should be evaluated.

**KEYWORDS:** Family, Anxiety, Patient Relatives, Satisfaction, Intensive Care.

**Geliş Tarihi / Received:** 23.03.2024

**Kabul Tarihi / Accepted:** 06.10.2024

**Yazışma Adresi / Correspondence:** Öğr. Gör. Dr. Emel KÜLEKÇİ

Yüksek İhtisas Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, Tıbbi Hizmetler ve Teknikler Bölümü

**E-mail:** emelkulekci@yiu.edu.tr

**Orcid No (Sırasıyla):** 0000-0001-8035-8982, 0000-0003-2589-9756, 0000-0002-2276-615X

**Etik Kurul / Ethical Committee:** Sağlık Bilimleri Üniversitesi Etik Kurulu (30.04.2019/19-175).

## GİRİŞ

Yoğun bakım üniteleri doğaları gereği stresli ortamlardır. Yoğun bakım hastalarının diğer hasta gruplarına göre hastalık şiddetleri daha yüksektir. Bu durum mortalite ve morbiditeyle doğrudan ilişkilidir (1). Yoğun bakım ünitelerinin stresi, hastalar kadar hasta yakınlarını da etkilemekte olup, hatta bazen bir kriz durumu oluşturduğu kabul edilmektedir (2). Hastanın beklenmedik bir durumla karşılaşması ve hastada akut olarak gelişen bulguların varlığı, hasta yakınlarında anksiyete oluştururken diğer yandan hastası ile ilgili ölüm korkusunu yaşamasına da neden olabilmektedir (3). Bu nedenle yoğun bakım hasta yakınlarının anksiyete düzeyinin yatarak tedavi alan diğer hasta yakınlarına göre daha yüksek olduğu değerlendirilmektedir (4).

Yoğun bakım hastalarının tedavi sürecini ve akut gelişen değişiklikleri hasta yakınlarına bildirmek, hasta yakınlarının anksiyetesini gidermek için oldukça önemlidir. Hasta yakınlarının, hastalarını güvende hissetmeleri için, hastane personeli tarafından anlaşılmasına, desteklenmesine ve yoğun bakım ekibi tarafından bilgilendirilmesine gereksinimleri vardır (5). Bununla birlikte yapılan çalışmalarda birçok ülkede hasta yakınlarının yeterince bilgilendirilmediği, hasta ziyaretlerinin sınırlandırıldığı, hasta yakınlarının hastanın bakımına katılmasına izin verilmediği bildirilmektedir (6). Yoğun bakım hastalarına bakım ve tedavi verilmesi kadar, bu zor dönemde hasta yakınlarına da destek olunması yoğun bakım ekibinin görevleri arasındadır (7). Ancak yoğun bakım ünitelerinde sağlık profesyonelleri kritik hastanın bakım ve tedavisini planlarken hastada hayati tehdit oluşturan durumlara öncelik vermesi nedeniyle hasta yakınlarının gereksinimlerini ihmal edebilmekte veya gözden kaçırabilmektedir (6). Bunun yanında, yoğun bakım hasta yakınları genellikle kendi ihtiyaçlarını önceliklendiremezler, neticesinde fiziksel ve zihinsel sağlık sorunlarının insidansı da artar (8). Yapılan çalışmalarda, yoğun bakım ünitesine yatan hastaların yakınlarında ortaya çıkan problemlerin başında uykusuzluğun geldiği (9), fiziksel ve zihinsel sağlığın belirleyicisi olan uykusuzluğun da sinirlilik, dikkat eksikliği, immün sistemde gerileme, karar verme ye-

teneğinde zayıflama, stres ve depresyon gibi olumsuz durumlara neden olduğu bildirilmiştir (10). Hastalarının adına karar verme veya taburcu olduktan sonra hastalarına bakım sağlama becerileri bozulabileceği için yoğun bakımda yatan hastaların yakınlarının gereksinimlerinin de göz önünde bulundurulması oldukça önemlidir (11). Bu nedenle hemşirelik bakımında hastanın çevresi ile bir bütün olarak kabul edilip, iyileşme sürecinde ailenin de hastaya olumlu katkılarının olacağı hatırlanmalıdır (5).

Hasta yakınları, yoğun bakım hastalarının genel durum ve bilinç düzeyindeki değişikliklerinden dolayı tedavinin yönlendirilmesinde önemli bir rol üstlenmektedir. Bu roller, yoğun bakım hastalarının yakınlarında ruhsal olarak ciddi bir yük oluşturmaktadır. Hasta yakınlarıyla oluşturulacak olan etkili ve sağlıklı iletişim ile hasta yakınlarının ruhsal yükü hafifletmekte, memnuniyet düzeyi artmakta ve psikolojik durumu olumlu yönde etkilenmektedir (12). Yoğun bakım hastalarının yakınlarının sadece birer ziyaretçi olmadığı, hastalarının tedavi süreçlerini takip edip ve onların sorumluluklarını alan kişiler olduğu unutulmamalıdır. Yoğun bakım sürecini iyileştirmek için hasta yakınlarının da bu süreçte ekibe dahil edilerek memnuniyetlerinin artırılması sağlanmalıdır. Ayrıca, hasta yakınları ile etkili bir iletişim kurularak yükseltilememnuniyet, sağlık hizmetinin önemli bir göstergesini oluşturmaktadır (13). Hasta yakınlarının endişelerini dinleyerek, gereksinimlerini belirleyerek, bunlara yönelik hemşirelik bakımı uygulamak; ailenin yoğun bakım sürecinden memnuniyetinin artmasını sağlayabilir. Böylece memnuniyetin artması ile hem hemşirelik hem de kurumun bakım kalitesinin yükselmesi sağlanabilir.

Yoğun bakıma kabul edilen hasta özelliklerinin, yoğun bakım düzeylerine göre farklılık gösterdiği bilinmektedir (14). Bu farklılıktan yola çıkarak hasta yakınlarının anksiyete ve memnuniyet düzeylerinin de etkilenebileceği düşünülmektedir. Bu çalışma ikinci düzey yoğun bakımda yatan hastaların yakınlarının anksiyete düzeylerinin yoğun bakım ortamından ve yoğun bakım çalışanlarından kaynaklı memnuniyet ile arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla yapılmıştır. Bu çalışma sonuçları ile, hasta yakınlarının temel

beklentilerinin daha iyi anlaşılmasına, hemşirelik bakımının geliştirilmesine, aynı zamanda kurumların sunduğu hizmet kalitesinin artmasına olanak sağlanacağı değerlendirilmektedir.

#### Araştırma Soruları

- 1.Yoğun bakım ünitesinde yatan hastaların yakınlarının anksiyete düzeyleri nedir?
- 2.Yoğun bakım ünitesinde yatan hastaların yakınlarının memnuniyet düzeyleri nedir?
- 3.Yoğun bakım ünitesinde yatan hastaların yakınlarının anksiyete durumları ile memnuniyet durumları arasında bir ilişki var mıdır?

### GEREÇ VE YÖNTEM

#### Araştırmanın Tipi

Bu çalışma, kesitsel ve ilişkisel tipte bir çalışmadır.

#### Evren ve Örneklem

Araştırma evrenini Ankara ilinde bir devlet hastanesinin ikinci düzey yoğun bakım ünitesinde yatan hastaların yakınları oluşturmuştur. İkinci düzey yoğun bakım ünitesinde yatan hastalar, postoperatif takip edilen ya da tekli organ yetmezliği bulunan hastalardır. Bu araştırma kesitsel tipte bir araştırma olduğu için örneklem hesaplamasına gidilmemiş olup; gerekli izinlerin alınmasının ardından Ekim 2019 - Nisan 2020 tarihleri arasında ikinci düzey yoğun bakım ünitesinde en az bir hafta süreyle yatışını tamamlamış hastaların yakınları araştırmanın örneklemini oluşturmuştur.

#### Veri Toplama

Yoğun bakım ünitesinde yatan hastaların yakınları, yoğun bakım bilgilendirme odasında araştırma hakkında bilgilendirilmek suretiyle çalışmaya katılmaları için davet edilmişlerdir. Araştırmaya katılmayı kabul eden hasta yakınlarına gerekli açıklamalar yapılmış ve yazılı onamları alınmıştır. Veriler anket yöntemi ile yüz yüze olarak toplanmıştır.

#### Veri Toplama Araçları

Araştırma verileri; Kişisel Bilgi Formu, Beck Anksiyete Ölçeği ve Yoğun Bakım Ünitesinde Yatan Hastaların Ailelerinin Memnuniyeti Ölçeği ile toplanmıştır. Araştırmacı tarafından hazırlanan Kişisel Bilgi Formunda hastanın

tanısını ve hasta ailelerinin demografik özelliklerini içeren sekiz soruya yer verilmiştir.

**Beck Anksiyete Ölçeği;** Beck ve ark. tarafından 1988 yılında geliştirilmiştir (15). Türkçeye uyarlanması Ulusoy ve ark.nın (16) yapmış olduğu çalışmada güvenirlik katsayısı Cronbach Alfa 0.93 olarak bildirilmiştir. Beck Anksiyete Ölçeği'nde kişilerin endişeli veya kaygılı olduklarında yaşadıkları 21 belirtiye yer verilmiştir. Uygulanan faktör analizine göre ölçek; "subjektif anksiyete" (1-4-5-7-8-9-10-11-14-15-16-17-19) ve "somatik belirtiler" (2-3-6-12-13-18-20-21) olarak iki faktörden oluşmaktadır. Her maddede bulunan belirti için hasta yakınlarından son bir hafta içinde rahatsızlık verme derecesine göre; "0" Hiç, "1" Hafif düzeyde beni pek etkilemedi, "2" Orta düzeyde hoş değildi ama katlanabildim, "3" Ciddi düzeyde dayanmakta çok zorlandım seçeneklerinden birini işaretlemeleri istenmiştir. Toplam puan 0-7: minimal düzey anksiyete, 8-15: hafif düzey anksiyete, 16-25: orta düzey anksiyete, 26-63: şiddetli düzey anksiyete olarak değerlendirilmektedir.

**Yoğun Bakım Ünitesinde Yatan Hastaların Ailelerinin Memnuniyeti Ölçeği;** Heyland ve Tranmer'ın (17) yaptığı geçerlilik ve güvenirlik çalışması sonrasında 2007'de Wall ve ark. (18) ölçeği yeniden tanımlamış, kısaltmış, geçerlilik ve güvenirlik çalışmasını yapmıştır. 2014 yılında Taştan ve ark. (19) ölçeğin Türkçe geçerliliğini yaparak, Cronbach Alfa güvenirlik katsayısını 0.95 olarak bildirmiştir. Anket 24 öge ve üç alt boyuttan oluşmaktadır. Katılımcılar, her madde için beş noktalı likert tipi ölçekte 1 ve 5 arasındaki en uygun değeri işaretler (5=mükemmel, 1=kötü). Öge değerleri 0-100 arasında değişmektedir. Daha yüksek değerler artan memnuniyeti göstermektedir.

#### Verilerin Değerlendirilmesi

Bu çalışmanın verileri; International Business Machines Statistical Package for the Social Sciences (IBM SPSS) Statistics for Windows Version 22.0. programında sayı, yüzdelik, ortalama, standart sapma ve korelasyon analizi kullanılarak yapıldı. Verilerin normal dağılıma uygun olup olmadığı Shapiro-Wilk ile değerlendirildi. Veriler arasındaki ilişkinin incelenmesinde Spearman's korelasyon analizi kullanıldı. Ölçeklerin güvenirliği Cronbach Alpha değeri ile hesaplandı. İstatistiksel anlamlılık değeri  $p < 0.05$  kabul edildi.

## Etik Kurul

Çalışmanın yürütülebilmesi için, Sağlık Bilimleri Üniversitesi Girişimsel Olmayan Araştırmalar Etik Kurulu'ndan (Karar No: 19/175 Tarih: 30.04.2019) onay alınmıştır. Araştırmanın örneklemini oluşturan hasta yakınlarına çalışmanın amacı açıklanmıştır. İsteklilik ve gönüllülük ilkesi doğrultusunda hasta yakınları bilgilendirilmiş, yazılı onayları alınmıştır. Helsinki Deklerasyonu Prensipleri'ne uygun olarak çalışma yürütülmüştür.

## BULGULAR

Bu araştırma, yoğun bakım ünitesinde yatan hastaların toplam 108 yakını ile yürütülmüştür. Yatan hastaların çoğunluğunu Kronik Obstrüktif Akciğer Hastalığı (KOAH) (%38), Diyabet (%13) ve Pnömoni (%11) tanısı ile izlenen hastalar oluşturmaktadır. Bu çalışmada hasta yakınlarının %50.9'unun kadın ve yaş ortalamalarının  $44 \pm 13.30$  olduğu belirlenmiştir. Hasta yakınlarının %43.5'inin yatan hastaların çocuğu olduğu ve %44.4'ünün ilde yaşadığı tespit edilmiştir. Hasta yakınlarının %34.3'ünün lise mezunu olduğu, %50.0'inin çalıştığı ve %63.9'unun daha önce hastanede yatış tecrübesinin olmadığı saptanmıştır (**Tablo 1**).

**Tablo 1:** Hasta Yakınlarının Bazı Demografik Özellikleri (n=108)

|                                                 | n                                | %    |
|-------------------------------------------------|----------------------------------|------|
| <b>Yaş Ortalaması <math>\pm</math> SS (yıl)</b> | <b>44 <math>\pm</math> 13,30</b> |      |
| <b>Cinsiyet</b>                                 |                                  |      |
| Kadın                                           | 55                               | 50.9 |
| Erkek                                           | 53                               | 49.1 |
| <b>Hastaya yakınlığı</b>                        |                                  |      |
| Çocuğu                                          | 47                               | 43.5 |
| Akrabası                                        | 24                               | 22.2 |
| Eşi                                             | 18                               | 16.7 |
| Kardeşi                                         | 12                               | 11.1 |
| Anne-babası                                     | 7                                | 6.5  |
| <b>Yaşadığı yer</b>                             |                                  |      |
| İl                                              | 48                               | 44.4 |
| İlçe                                            | 37                               | 34.3 |
| Köy                                             | 23                               | 21.3 |
| <b>Eğitim durumu</b>                            |                                  |      |
| Okur-yazar değil                                | 9                                | 8.3  |
| Okur-yazar                                      | 9                                | 8.3  |
| İlköğretim                                      | 12                               | 11.1 |
| Ortaöğretim                                     | 11                               | 10.2 |
| Lise                                            | 37                               | 34.3 |
| Üniversite                                      | 23                               | 21.3 |
| Lisansüstü                                      | 7                                | 6.5  |
| <b>Çalışma durumu</b>                           |                                  |      |
| Çalışıyor                                       | 54                               | 50.0 |
| Çalışmıyor                                      | 40                               | 37.0 |
| Emekli                                          | 14                               | 13.0 |
| <b>Hastanede yatış tecrübesi</b>                |                                  |      |
| Evet                                            | 39                               | 36.1 |
| Hayır                                           | 69                               | 63.9 |

**Tablo 2'de** yoğun bakım ünitesinde yatan hastaların yakınlarının anksiyete düzeyleri görülmektedir. Yapılan analizde Beck Anksiyete Ölçeği toplam puan ortalamasının ( $17.55 \pm 11.43$ ) orta düzey olduğu belirlenmiştir.

**Tablo 2:** Beck Anksiyete Ölçeği Toplam Puan Ortalaması Dağılımı (n=108)

| Beck Anksiyete Ölçeği | Min. | Max. | Ort $\pm$ SS      |
|-----------------------|------|------|-------------------|
| Toplam Puan           | 0    | 55   | 17.55 $\pm$ 11.43 |

**Tablo 3'te** yoğun bakım ünitesinde yatan hastaların yakınlarının memnuniyet ve alt boyutları toplam puan ortalamaları yer almaktadır. Bu çalışmada, sırasıyla yüksek memnuniyetin karar verme ( $80.09 \pm 22.55$ ), bakım ( $71.95 \pm 20.08$ ) ve bilgilendirme ( $69.75 \pm 22.43$ ) alt boyutlarında olduğu saptanmıştır.

**Tablo 3:** Yoğun Bakım Ünitesinde Yatan Hastaların Ailelerinin Memnuniyeti Ölçeği Alt Boyutları ve Toplam Puan Ortalamalarının Dağılımı (n=108)

| Yoğun Bakım Ünitesinde Yatan Hastaların Ailelerinin Memnuniyeti Ölçeği | Min.         | Max.          | Ort $\pm$ SS                      |
|------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------|-----------------------------------|
| <b>Alt Boyutlar</b>                                                    |              |               |                                   |
| Bakım                                                                  | 17.31        | 100.00        | 71.95 $\pm$ 20.08                 |
| Karar verme                                                            | .00          | 100.00        | 80.09 $\pm$ 22.55                 |
| Bilgilendirme                                                          | 8.33         | 100.00        | 69.75 $\pm$ 22.43                 |
| <b>Toplam Puan</b>                                                     | <b>18.75</b> | <b>100.00</b> | <b>73.09<math>\pm</math>19.18</b> |

Yoğun bakım ünitesindeki hastaların yakınlarının memnuniyet toplam puan ortalamasının ( $73.09 \pm 19.18$ ) da yüksek olduğu tespit edilmiştir. Yoğun bakım ünitesindeki hastaların yakınlarının anksiyete ve memnuniyet durumları arasındaki ilişki, **Tablo 4'te** verilmiştir. Ölçekler arasındaki ilişkinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu bulunmuştur ( $p=0.003$ ).

Yoğun bakım ünitesindeki hastaların yakınlarının anksiyete durumu ile memnuniyet durumu toplam puanları arasında negatif yönde ve zayıf derecede istatistiksel olarak anlamlı ilişki olduğu saptanmıştır ( $r=-0.283$ ,  $p=0.003$ ). Ayrıca Yoğun bakım ünitesindeki hastaların yakınlarının anksiyete durumu ile memnuniyet alt boyutları olan bakım, karar verme ve bilgilendirme toplam puanları arasında da aynı şekilde negatif yönde ve zayıf derecede istatistiksel olarak anlamlı ilişki olduğu tespit edilmiştir ( $r=-0.275$ ,  $p=0.004$ ,  $-0.208$ ,  $p=0.031$ ,  $-0.230$ ,  $p=0.017$ ).



**Tablo 4:** Yoğun Bakım Ünitesinde Yatan Hastaların Ailelerinin Anksiyete ile Memnuniyet ve Alt Boyut Durumları Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi (n=108)

|           | Memnuniyet |       | Bakım  |       | Karar Verme |       | Bilgilendirme |       |
|-----------|------------|-------|--------|-------|-------------|-------|---------------|-------|
|           | r          | p     | r      | p     | r           | p     | r             | p     |
| Anksiyete | -0.283     | 0.003 | -0.275 | 0.004 | -0.208      | 0.031 | -0.230        | 0.017 |

r: Spearman korelasyon, p < 0.05

**Tablo 5'te** yoğun bakım ünitesindeki hastaların yakınlarının hastanede yatış tecrübesi ile memnuniyet ve alt boyutları toplam puan ortalamaları arasındaki fark yer almaktadır. Hastanede yatış tecrübesi olanların memnuniyet alt boyutu karar verme ile arasında istatistiksel bir fark bulunmazken ( $p=0.347$ ) bakım, bilgilendirme ve memnuniyet toplam puan ortalaması arasında istatistiksel bir fark saptanmıştır ( $Z=-2.03$ ,  $p=0.042$ ,  $Z=-2.55$ ,  $p=0.011$ ,  $Z=-2.09$ ,  $p=0.036$ ).

**Tablo 5:** Hastanede Yatış Tecrübesi ile Memnuniyet ve Alt Boyut Durumları Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi (n=108)

|                     |       | Memnuniyet |       | Bakım |       | Karar Verme |       | Bilgilendirme |       |
|---------------------|-------|------------|-------|-------|-------|-------------|-------|---------------|-------|
|                     |       | Z          | p     | Z     | p     | Z           | p     | Z             | p     |
| Hastanede Tecrübesi | Yatış | -2.09      | 0.036 | -2.03 | 0.042 | -0.94       | 0.347 | -2.55         | 0.011 |

Z: Mann-Whitney U Testi, p < 0.05

## TARTIŞMA

Yoğun bakım ünitesine yatışlar hastaları olduğu kadar hasta yakınlarını da olumsuz olarak etkilemektedir (20). Yabancı ortam, kurallar, kısıtlı ziyaret saatleri krize neden olurken, bozulan aile düzenleri, kişilerin endişe ve anksiyete seviyelerini arttırmaktadır (2). Anksiyetenin bireyler üzerinde algılama ve karar verme yeteneğinde azalma gibi birçok olumsuz etkisi bulunmaktadır. Bu nedenle anksiyete düzeyi yüksek olan hasta yakınlarının hastane ortamında ya da taburcu olduktan sonra hastalarının bakımına katılması mümkün olamamaktadır (11). Ayrıca hasta yakınının anksiyetesinin sağlıkta kalite göstergelerinden biri olan hasta memnuniyetini de olumsuz etkilediği bildirilmektedir (21). Hasta memnuniyeti, hastanın beklentilerinin karşılanmasına ya da verilen hizmetin algılanmasına bağlıdır. Memnuniyet, geçmiş deneyimlerden ve bireysel-toplumsal değerlerden etkilenen bir kavramdır (22). Bir kalite ölçütü olan hasta memnuniyetinin ölçülmesi, sağlık bakım sistemlerinin geliştirilmesi için de son derece önemlidir (23).

Bu çalışmada, ikinci düzey yoğun bakım ünitesindeki hastaların yakınlarının anksiyete ve mem-

nuniyet durumları incelenmiş olup, Beck Anksiyete Ölçeği toplam puan ortalaması orta düzey olarak bulunmuştur. Kardiyovasküler cerrahi yoğun bakım ünitesinde yatan hastaların yakınları ile yapılan bir çalışmada anksiyetenin yaygın ve yüksek olarak gözlemlendiği ifade edilmektedir (24). Başka bir çalışmada yoğun bakım hasta yakınlarının %80'inin sınırdan anksiyete belirtileri gösterdiği saptanmıştır (25). Covid-19 pandemisi sürecinde yapılan bir çalışmada da hasta yakınlarının %44,4'ünün ciddi düzeyde anksiyete yaşadığı belirlenmiştir (26). Çalışmada bulunan anksiyete sonucunun orta düzeyde olması, yoğun bakım ünitesinin ikinci düzey olmasından yani hastaların üçüncü düzey yoğun bakım hastaları kadar komplike ve ağır olmamasından kaynaklanıyor olabileceğini düşündürmektedir.

Çalışmada, Yoğun Bakım Ünitesinde Yatan Hastaların Ailelerinin Memnuniyeti Ölçeği toplam puan ortalaması yüksek olarak belirlenmiştir. Benzer sonuçlar; Kaplan et al. (27), Danielis et al. (28), Hamed et al. (29), Viana et al. (30), Erdal ve ark. (1), Akdağlı Ekici (31), Taştan ve ark. (19), Aydın ve ark. (32) tarafından da ortaya konulmuştur. Çalışmada bulunan yüksek memnuniyet düzeyinin, orta anksiyete düzeyinden kaynaklandığı düşünülmektedir. Sırasıyla memnuniyetin alt boyutları olan karar verme, bakım ve bilgilendirmenin de benzer bir şekilde yüksek olduğu görülmektedir. Taştan ve ark.'nın (19) yapmış olduğu çalışmada bulunan sonuçlar da benzer şekildedir. Ölçek alt boyutları, bakım, karar verme ve bilgilendirme memnuniyeti olarak üç kategoride ele alınmıştır. Bakım memnuniyeti, hasta yakınlarının hastalarına verilen sağlık hizmetini ne düzeyde algıladıklarını değerlendirirken, karar verme memnuniyeti hastaları ile alınan kararlara hasta yakınlarının ne düzeyde dahil edildiğini ortaya koymaktadır. Diğer bir alt boyut olan bilgilendirme ise, hasta yakınlarının doktor ve hemşireler tarafından ne sıklıkla ve ne kadar tutarlılıkla bilgilendirildiğini tespit etmektedir. Bu çalışmanın sonuçlarına göre, bilgilendirme alt boyutunda duyulan memnuniyet daha düşüktür. Haave ve ark.'da (33) yaptıkları çalışmada benzer sonuçlara ulaşmıştır. Oysa ki, yoğun bakım hasta yakınlarının en önemli beklentisi hastası hakkında sık ve doğru bilgiye sahip olmaktır. Hastaları hakkında bilgi edinmenin, hasta yakınlarının kendilerini iyi hissetmelerini ve dolayısıyla anksiyetelerini azaltarak

memnuniyet düzeylerinin artmasını sağlayacağı ifade edilmiştir (19). Öte yandan hemşire ve doktorların hastalarla ilgi düzeyleri incelendiğinde, hasta yakınlarının hemşirelerin ilgisinden daha yüksek oranda memnun oldukları belirlenmiştir. Hemşire ve doktorlar tarafından bilgilendirilme sıklıkları değerlendirildiğinde yine benzer bir şekilde hemşireler tarafından yapılan bilgilendirilme memnuniyetlerinin daha yüksek olduğu bulunmuştur. Bu sonuçlar Taştan ve ark.'nın (19) çalışma sonuçları ile farklılık göstermektedir. Bu farklılığın çalışmanın yapıldığı yoğun bakım ünitesinde hemşire sayısının doktor sayısının üzerinde olmasından kaynaklanabileceğini düşündürmektedir. Doktorlara ulaşmada karşılaşılan sorunlar nedeniyle, hasta yakınlarının hastaları hakkında bilgilendirme konusunda memnuniyetleri istenilen düzeyde değildir. Hasta yakınlarının bilgi ihtiyaçları göz önünde bulundurularak sistematik bilgi akışını düzenleyen tedbirler alınması faydalı olabilir. Çalışmada ulaşılan sonuçlar, yoğun bakım ünitesinde verilen bakımın genel olarak hasta yakınlarının beklentilerini karşıladığı yönündedir.

Yoğun bakım ünitesindeki hastaların yakınlarının anksiyete ile memnuniyet durumları arasındaki ilişki incelendiğinde, ölçekler arasındaki ilişkinin anlamlı olduğu saptandı. Yoğun bakım ünitesindeki hastaların yakınlarının anksiyete durumu ile memnuniyet durumu ve alt boyutları toplam puanları arasında negatif yönde ve zayıf derecede bir ilişki olduğu tespit edildi. Avcı ve ark. da (34) çalışmalarında benzer sonuca ulaşmıştır. Akdemir de (35) çalışmasında, hasta yakınlarında memnuniyet düzeyinin yüksek olmasını, anksiyete düzeyinin düşük olmasına bağlayarak bu çalışmanın bulgularını destekleyen bir sonuç bildirmiştir.

Hasta yakınlarının demografik özellikleri ile anksiyete düzeyleri karşılaştırılmış olup aralarında istatistiksel bir fark bulunmamıştır. Buna rağmen Yoğun Bakım Ünitesinde Yatan Hastaların Ailelerinin Memnuniyeti Ölçeği ile yapılan karşılaştırmada, daha önce hastanede yatma tecrübesi olan kişilerde memnuniyet ve alt boyutları olan bakım ve bilgilendirme toplam puan ortalamaları hastanede yatma tecrübesi olmayan kişilere göre daha yüksek bulunmuştur. Bu çalışma sonuçlarına göre, Akkaya ve ark. nın (22) çalışmasına paralel olarak, memnuni-

yetin geçmiş deneyimlerden etkilendiği, hastanede yatma tecrübesinin kişiye farklı bir bakış açısı kazandırdığı ayrıca hasta yakınlarının sağlık personeline karşı önyargılı olmadığı düşünülmektedir. Yoğun bakım ünitesinde yatan hastaların yakınlarının memnuniyet düzeylerini inceleyen başka bir çalışmada; memnuniyet düzeylerinin kişisel özelliklerle ilişkili olmadığı (13), farklı bir çalışmada ise yükseköğrenim gören hasta yakınlarının daha yüksek memnuniyet bildirdikleri gösterilmiştir (36). Yapılan çalışmalar incelendiğinde, hasta yakınlarının genel olarak yoğun bakım çalışanlarından memnun olduklarını bildirmektedir (1, 19, 37, 38, 39, 40). Ancak, yapılan çalışmalarda yoğun bakımların düzeylerinden net olarak bahsedilmemektedir.

Bu çalışmada, ikinci düzey yoğun bakımda yatan hastaların yakınlarının anksiyete seviyelerinin orta, memnuniyet seviyelerinin ise yüksek düzeyde olduğu saptanmıştır. Aynı zamanda yoğun bakımda yatan hastaların yakınlarının anksiyeteleri ile memnuniyetleri arasında zayıf derecede ve negatif yönde bir ilişki olduğu saptanmış olup anksiyetenin azalmasıyla memnuniyetin arttığı değerlendirilmiştir. Bunun yanında hasta yakınlarının en düşük puana bilgilendirme memnuniyetinde sahip olduğu belirlenmiştir. Bilgilendirme memnuniyetinin yükseltilmesinde, hasta yakınlarının hastalarına yönelik düzenli bilgi aktarımını sağlayan hizmetlerin sunulması fayda sağlayabilir. Hasta yakınlarını, hastalarının tedavi sürecine dahil etmek, onların gereksinimlerini öngörerek anksiyete düzeylerini azaltıcı tedbirler almak aynı zamanda memnuniyetlerinin de artmasına yarar sağlayacaktır. Gelecekte farklı yoğun bakım düzeylerinde hasta yakınlarının anksiyete ve memnuniyetini inceleyen daha fazla çalışma yapılması ve bu çalışmalarda anksiyete ve memnuniyeti etkileyen değişkenlerin de incelenmesi önerilir. Araştırmanın belirli tarihler arasında ve yalnızca bir kurumda yapılmış olması araştırmanın sınırlıklarını oluşturmaktadır. Çalışma bu nedenle ikinci düzey yoğun bakımlarda yatan tüm hasta yakınlarına genellenemez.

#### KAYNAKLAR

1. Erdal Ç, Tunalı Y, Korkmaz Dilmen Ö, Akçıl FE, Yentür E, Bahar M. Yoğun bakım ünitesinde yatan hastaların yakınlarının memnuniyetinin değerlendirilmesi. Türk Yoğun Bakım Derneği Dergisi. 2013;11(2):64-71.

2. Sanchez-Vallejo A, Fernandez D, Perez-Gutierrez A, Fernandez-Fernandez M. Analysis of needs of the critically ill relatives and critical care professional's opinion. *Med Intensiva*. 2016;40(9):527-40.
3. Olgun N, Kuşuoğlu S. Acil bakımda iletişim. İstanbul: Yüce Yayın; 1998.
4. Gülbağcı A, İpekci A, Akdeniz YS, Çakmak F, İkizceli İ. Acil Servise Başvuran Onkolojik Hastaların Yakınlarının Memnuniyet Ve Anksiyete Düzeylerine Dair Bir İnceleme. *Journal of Anatolian Medical Research*. 2018;3(3):43-54.
5. Ünver V. Yoğun bakım ünitesinde hastası olan ailelerin gereksinimlerinin saptanması. *Yoğun Bakım Hemşireliği Dergisi*. 2003;7(1):75-81.
6. Alaca Ç, Yiğit R, Özcan A. Yoğun bakım ünitesinde yatan hastaların hastalık sürecinde yaşadığı deneyimler konusunda hasta ve hemşire görüşlerinin karşılaştırılması. *Psikiyatri Hemşireliği Dergisi*. 2011;2(2):69-74.
7. 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. *Türk Göğüs Kalp Damar Cerrahisi Dergisi*. 2016;24(1):68-75.
8. Wartella JE, Auerbach SM, Ward KR. Emotional distress, coping and adjustment in family members of neuroscience intensive care unit patients. *Journal of psychosomatic research*. 2009;66(6):503-9.
9. Carter PA, Clark AP. Assessing and treating sleep problems in family caregivers of intensive care unit patients. *Critical Care Nurse*. 2005;25(1):16-23.
10. Rittman M, Hinojosa MS, Findley K. Subjective sleep, burden, depression, and general health among caregivers of veterans poststroke. *Journal of Neuroscience Nursing*. 2009;41(1):39-52.
11. Day A, Haj-Bakri S, Lubchansky S, Mehta S. Sleep, anxiety and fatigue in family members of patients admitted to the intensive care unit: a questionnaire study. *Critical Care*. 2013;17(3):1-7.
12. Kodali S, Stametz RA, Bengier AC, Clarke DN, Layon AJ, Darer JD. Family experience with intensive care unit care: association of self-reported family conferences and family satisfaction. *Journal of critical care*. 2014;29(4):641-4.
13. Hopkins RO. Family satisfaction in the ICU: elusive goal or essential component of quality care. *Critical Care Medicine*. 2015;43(8):1783-4.
14. saglik.gov.tr. Yoğun Bakım Ünitelerinin Standartları Genelgesi (2008/53) 2024 [cited 06.09.2024]. Available from: <https://www.saglik.gov.tr/TR-10979/yoğun-bakım-ünitelerinin-standartlari-genelgesi-200853.html>.
15. Beck AT, Epstein N, Brown G, Steer RA. An inventory for measuring clinical anxiety: psychometric properties. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*. 1988;56(6):893.
16. Ulusoy M, Sahin NH, Erkmén H. Turkish version of the Beck Anxiety Inventory: psychometric properties. *Journal of Cognitive Psychotherapy*. 1998;12(2):163.
17. Heyland DK, Tranmer JE, Group KGHIRW. Measuring family satisfaction with care in the intensive care unit: the development of a questionnaire and preliminary results. *Journal of Critical Care*. 2001;16(4):142-9.
18. Wall RJ, Engelberg RA, Downey L, Heyland DK, Curtis RJ. Refinement, scoring, and validation of the Family Satisfaction in the Intensive Care Unit (FS-ICU) survey. *Critical Care Medicine*. 2007;35(1):271-9.
19. Tastan S, İyigün E, Ayhan H, Kılıçkaya O, Yılmaz AA, Kurt E. Validity and reliability of Turkish version of family satisfaction in the intensive care unit. *International Journal of Nursing Practice*. 2014;20(3):320-6.
20. Dedeli Ö, Durmaz Akyol A. Yoğun Bakım Hastalarında Psikososyal Sorunlar. *Yoğun Bakım Hemşireliği Dergisi*. 2008;12(1):26-32.
21. Mi KJ, Vasuki R. The effects of providing surgical progress information using SMS on satisfaction of nursing needs and state anxiety of the patients' family. *IOSR J Nurs Health Sci VI*. 2017;6(2):48-56.
22. Akkaya EG, Bulut M, Akkaya C. The factors affecting the level of patients' satisfaction of the applicants for emergency service/Acil servise başvuran hastaların memnuniyetini etkileyen faktörler. *Turkish Journal of Emergency Medicine*. 2012;12(2):62-9.
23. Önsüz M, Topuzoğlu A, Cöbek U, Ertürk S, Yılmaz F, Birol S. İstanbul'da Bir Tıp Fakültesi Hastanesinde Yatan Hastaların Memnuniyet Düzeyi. *Marmara Medical Journal*. 2008;21(1):33-49.
24. Ölçüm Hİ, Özşen K, Diken Aİ, Yazla Asafov E, Karadeire ME. Kardiyovasküler cerrahi yoğun bakım birimlerinde hasta yakınının gereksinimleri: Anksiyete ve depresyon ile ilişkisi. *Yoğun Bakım Dergisi*. 2018;9(3):63-7.
25. Puntillo KA, Arai S, Cohen NH, Gropper MA, Neuhaus J, Paul SM, et al. Symptoms experienced by intensive care unit patients at high risk of dying. *Critical Care Medicine*. 2010;38(11):2155.
26. Dülger B, Yılmaz M, Temel G. COVID 19 Pandemi Sürecinde Nöroşirürji Yoğun Bakım Ünitesindeki Hasta Yakınlarının Anksiyete Düzeyi İle Sosyal Destekleri Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi. *Yoğun Bakım Hemşireliği Dergisi*. 2024;28(1):8-16.
27. Kaplan E, Sir Ö, Özakgöl A. Investigation of the relationship between spiritual care needs of relatives of patients hospitalized in intensive care unit and intensive care satisfaction in Turkey. *Nursing in Critical Care*. 2024.
28. Danielis M, Zanotti R, Rosset M, Giorgino S, Gentilini S, Molaro D, et al., editors. The Italian family satisfaction in the intensive care unit questionnaire: a psychometric evaluation using the Rasch model. *Healthcare*; 2023: MDPI.

- 29.** Hamed KA, Buzaid F, AlHafi M, Alkhan JA, Ghaffar KA. A cross-sectional study assessing family satisfaction in the intensive care environment in Bahrain: opportunities for improvement. *F1000Research*. 2023;12:325.
- 30.** Viana DdR, Santana LB, Azzolin KdO, Berto PP, Tavares JP, Teixeira C, et al. QUALITY OF LIFE AND SATISFACTION OF RELATIVES OF PATIENTS ADMITTED TO INTENSIVE CARE UNITS. *Cogitare Enfermagem*. 2023;28:e91079.
- 31.** Ekici AA, Akinci SB, Pamuk AG, Kilicaslan B, Aslan Kav ES. Assessment of family satisfaction in anesthesiology and reanimation intensive care unit. *J. Crit. Intensive Care*. 2020;11: 15-20.
- 32.** Aydın K, Tokur ME, Tuğçe D, et al. Anestezi Yoğun Bakım Ünitesinde Hasta Yakını Memnuniyetinin Değerlendirilmesi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*. 2016;30(2):61-70.
- 33.** Haave RO, Bakke HH, Schröder A. Family satisfaction in the intensive care unit, a cross-sectional study from Norway. *BMC Emergency Medicine*. 2021;21:1-12.
- 34.** Avcı M, Ayaz-Alkaya S. Anxiety, social support and satisfaction of patients' families in intensive care units: A descriptive-correlational study. *Journal of Clinical Nursing*. 2022;31(19-20):2765-73.
- 35.** Akdemir D. Acil servise başvuran hastaların yakınlarının yaşadıkları kaygının, memnuniyetleri üzerine olan etkisinin belirlenmesi: Maltepe Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü; 2017.
- 36.** Damghi N, Khoudri I, Oualili L, et al. Measuring the satisfaction of intensive care unit patient families in Morocco: a regression tree analysis. *Critical Care Medicine*. 2008;36(7):2084-91.
- 37.** Tokur ME, Aydın K, Çalışkan T, Savran Y, Cömert B, Ergan B. Hasta Yakınlarında Yoğun Bakım Algisi ve Memnuniyeti. *Dahili ve Cerrahi Bilimler Yoğun Bakım Dergisi*. 2016;7(2):57-62.
- 38.** Lam S, So H, Fok S, et al. Intensive care unit family satisfaction survey. *Hong Kong Medical Journal*. 2015;21(5):435-43.
- 39.** Tajarerndmuang P, Chittawatanarat K, Dodek P, et al. Validity and Reliability of a Thai Version of Family Satisfaction with Care in the Intensive Care Unit Survey. *Indian Journal of Critical Care Medicine: Peer-reviewed, Official Publication of Indian Society of Critical Care Medicine*. 2020;24(10):946.
- 40.** Ferrando P, Gould DW, Walmsley E, et al. Family satisfaction with critical care in the UK: a multicentre cohort study. *BMJ open*. 2019;9(8):e028956.