

Yoğun Bakım Hastası Olan Hasta Yakınlarının Hemşirelerden Beklentilerinin Belirlenmesi

Determining the Expectations of the Relatives of Intensive Care Patients from Nurses

Reva GÜNDOĞAN^{1a}, Adile NEŞE^{2b}

ÖZET Amaç: Bu çalışma yoğun bakımda hastası olan hasta yakınlarının, hemşireden beklentilerini belirlemek maksadıyla tanımlayıcı olarak yapılmıştır. **Gereç ve Yöntem:** Araştırma Ocak-Mart 2019 tarihlerinde bir üniversitesi hastanesinin yoğun bakım ünitelerinde hastası olan ve katılmaya gönüllü olan 290 hasta yakını ile yapılmıştır. Verilerin toplanmasında araştırmacı tarafından hazırlanan bilgi anketi ve "Ailelerin Hemşirenin Rolünü Algılaması ölçeği" kullanılmıştır. Bulguların değerlendirilmesinde SPSS 24.0 istatistik paket programı kullanılmıştır. **Bulgular:** Çalışmaya katılan hasta yakını yaş ortalaması 37,63±13/yıl bulunmuştur. Hastaların %43,1'inin yoğun bakımda kalma süresinin 2-4 gün olduğu, % 63,4'nün hastasını her gün ziyaret ettiğini, % 70,3'nün hemşire desteğine inancının olduğunu, %91,7'sinin hasta bakımından memnun olduğunu, %69,7'sinin hastasının sağlığına kavuşacağına inandığını, %85,5'nin bilgiyi doktordan aldığı ifade etmiştir. Hasta yakınlarının hemşirelerden beklentileri ölçeği puan ortalaması 45,51±7,10 bulunmuştur. **Sonuç:** Yoğun bakımda hastası bulunan hasta yakınlarının hemşirelerden beklentileri yüksek bulunmuştur.

Anahtar Kelimeler: hasta; hasta yakını; hemşire beklentisi; yoğun bakım

ABSTRACT Aim: The research was conducted as a descriptive study in order to determine the expectations of the family members who have patients in the intensive care unit from the nurse. **Materials and Methods:** The study was conducted with 290 relatives of patients who were patients in the intensive care units and volunteered to participate in one University Hospital January and March 2019. The information form prepared by the researcher and the "Family Perception of the Role of the Nurse Scale" were used to collect the data. SPSS 24.0 statistical package program was used in the analysis of the data. **Results:** The mean age of the relatives participating in the study was 37.63±13.59 years. 43.1% of the patients stated that the duration of stay in the intensive care unit was 2-4 days, 63.4% visited their patients every day, 70.3% believed in nurse support, 91.7% were satisfied with the patient care, 69.7% of them believed that their patients would regain their health, and 85.5% of them got the information from the doctor. The average score of the scale of expectations of patient relatives from nurses was 45.51±7.10. **Conclusion:** The expectations of the relatives of the patients who have patients in the intensive care unit about the nurse were found to be high.

Keywords: patient; patient relatives; expectation from nurse; intensive care

GİRİŞ

Yoğun bakım üniteleri (YBÜ), insan yaşamının sınırda olduğu yoğun dikkat ve bakım gerektiren hastaların kabul edildiği¹ ve hayati risk olan hastaların, hayatlarını sağlıklı bir hale getirmek için çalışan, sağlık profesyonellerinin yirmi dört saat aralıksız hizmet sunduğu klinik birimlerdir.² Yoğun bakım ünitesindeki hastalar, karmaşık birçok sistem hastalığı olan, yoğun bakıma yatışı beklenmeden bir şekilde meydana gelen kritik hastalardır.³ Yoğun bakıma üniteleri hasta yakınları ve hastalar için oldukça stresli ve olumsuz bir deneyimdir.^{1,4-9} Yoğun bakımda kalan hastanın kritik ve genellikle belirsiz durumu, aile üyelerinde çaresizlik, kaygı ve endişeye yol açmaktadır.^{10,11} Yoğun tıbbi müdahalenin yapıldığı ve yeterince tanımadıkları birçok teknolojik aletlerle kaplı olan yoğun bakım ortamı; aileleri korkutmakta, anksiyeteye yol açmakta, hastalarından ayrılmış

ve bilgidен yoksun hissetmelerine sebep olmaktadır.^{4,12}

Sağlık profesyonelleri yoğun bakım ünitesinde, hastada fizyolojik ve ruhsal yönden gelişebilecek sorunlara odaklandığı için hasta yakınlarının gereksinimlerini ihmal edebilmekte^{13,14} ve hasta yakınlarının ihtiyaçları düşük öncelikli olarak görülebilmektedir.¹⁵ Hastanın yakınlarının hastası ile iletişiminin hastane şartlarında sürdürülmesi ve hastane kaynaklı oluşabilecek problemlerle mücadele etmelerine yardımcı olmak holistik bakımın vazgeçilmez öğeleridir.¹⁶ Bu açıdan YBÜ hemşireleri, ailelerin güvenlik duygusunun sağlanması ve olumsuz deneyimlerle başa çıkabilmeleri için kilit rol oynamaktadır.¹⁷

Literatür incelendiğinde hasta yakını gereksinimleri; hasta yakınlarının hastasına en iyi bakım uygulamasının yapıldığından emin olmak, bilgi gereksinimi¹⁸⁻²² ve hastasına yakın olma²⁰ ön plana çıkmaktadır. Ayrıca bireysel

Geliş Tarihi/Received: 26.01.2022 Kabul Tarihi/Accepted: 06.05.2022

ORCID: 0000-0002-1260-0594^a, 0000-0002-6462-4037^b

¹Adıyaman Acil Sağlık Hizmetleri, Adıyaman, Türkiye

²Gaziantep Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, Gaziantep, Türkiye

Yazışma Adresi/Correspondence: Dr. Öğr. Üyesi Adile NEŞE

E-posta: nese@gantep.edu.tr

* Çalışma; 1-3 Kasım'da düzenlenen İncare 2019 Uluslararası Hemşirelik Kongresinde sözel bildiri olarak sunulmuştur. Kongrede özeti yayınlanmıştır.

olarak desteklenmek, iletişim kurmak, kararlara ve bakıma katılmak²³ gizlilik, bilgi ve destek²⁴ konuları hasta yakınları için önem kazanmaktadır. Hasta yakınları sınırlı sayıda ziyaretçinin hasta ile görüşmesine izin verilmesi, kliniğin esnek ziyaret saatlerinin olmaması ve yeterli düzeyde bilgilendirme yapılmaması nedeniyle sıkıntı yaşamaktadırlar.¹ Hasta yakınlarının, hastanın en önemli destek kaynağı olduğu ve tedavi sürecine pozitif yönde katkı sağladığı sağlık profesyonelleri tarafından kabul edilmesine rağmen bazı kurumsal politikalar nedeniyle hasta ziyaretleri sınırlandırılmaktadır ve bu durum hasta yakınlarını olumsuz etkilemektedir.¹³

Ülkemizde yoğun bakım hasta yakınlarının beklentileri ile ilgili yapılan çalışmaların sınırlı sayıda olması nedeniyle, yoğun bakım ünitelerinde hastası olan hasta yakınlarının hemşirelerden beklentilerini araştırmak amacıyla yapılmıştır.

GEREÇ VE YÖNTEM

Araştırmanın Türü: Araştırma kesitsel, tanımlayıcı özelliktedir.

Araştırmanın Yeri ve Zamanı: Bu çalışma, Ocak 2019- Mart 2019 tarihlerinde bir üniversite hastanesinin tüm yoğun bakım ünitelerinde hastası olan ve hastasını ziyarete gelen hasta yakınları ile yapılmıştır.

Araştırmanın Evren ve Örneklemi: Çalışmanın Evrenini; belirtilen tarihlerde yoğun bakım ünitelerinde yatan hastasını ziyarete gelen bütün hasta yakınları, örneklemini ise; yoğun bakım ünitelerinde en az 48 saat yatan hastası olan, iletişime açık, 18 yaş üstü ve çalışmaya katılmaya gönüllü 290 hasta yakını oluşturmuştur. Her hastanın bir yakını çalışma kapsamına alınmıştır. Birden fazla hasta yakını olan durumlarda hastaya en yakın olan ve sürekli olarak hasta bakımına katkı sağlayan hasta yakını çalışma kapsamına alınmıştır.

Verileri Değerlendirme Araçları: Verilerin elde edilme sürecinde; araştırmacının literatür taraması yaparak hazırladığı 16 soruluk bilgi anketi ve Ailelerin Hemşirenin Rolünü Algılaması ölçeği kullanılmıştır.

Bilgi Anketi: Araştırmacı tarafından hazırlanan anket formu hasta yakınlarının bireysel özelliklerini, günlük ziyaret süresini, hastanın

yoğun bakımda kalma süresini, hastanın sağlık durumu, hasta ile ilgili bilgiyi kimden aldığı ve hasta yakınının hasta bakımına yönelik memnuniyet durumunu ve iyileşme süreci ile ilgili düşüncelerini kapsamaktadır. Veriler toplanmadan önce çalışmanın amacı hasta yakınlarına açıklanmış, yazılı ve sözlü onamları alınarak ziyaretçi bekleme salonunda ve yüz yüze görüşme yöntemiyle 10-15 dakika süreyle veriler toplanmıştır.

Ailelerin Hemşirenin Rolünü Algılaması Ölçeği (AHRA): Ailelerin Hemşirenin Rolünü Algılama Ölçeği (Familiy Members' Perception of the Nurses' Role with Families of Critically Ill) Fox ve ark.²⁵ tarafından geliştirilmiştir. Ölçekte 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 derecelendirilmiştir. Ölçeğin genelinden minimum 24, maksimum 120 puan alınabilmektedir. Çalışmada ölçeğin 12 ifadeden oluşan ve hasta yakınlarının hemşirelerden beklentilerini ölçen birinci bölümü kullanılmıştır. Her bir ifadeye ait puanlar toplanarak toplam puan elde edilir. Bu bölümden minimum puan 12 maksimum puan ise 60 alınabilmektedir. Puan yükseldikçe beklenti düzeyi de artmaktadır. Ölçeğin Kaya ve ark.²⁶ tarafından Türkçe geçerlilik ve güvenilirlik çalışması yapılmıştır. Orijinal ölçeğin Cronbach alfa değeri 0.79, Türkçe formunun Cronbach alfa değeri 0.78 olup, mevcut çalışmamızda ise Cronbach alfa değeri 0.80 olarak bulunmuştur.

Etik Konular

Çalışmamız Helsinki Deklerasyonu prensiplerine uygun olarak yapılmıştır. Araştırmanın yapılabilmesi için Gaziantep Üniversitesi Etik Kurulundan (Karar No:2018/324), araştırmanın yapıldığı kurumdan ve ölçeği geliştiren araştırmacılardan izin alınmıştır. Hasta yakınlarına araştırmanın amacı açıklanarak hem sözel hem de yazılı onamları alınmıştır.

İstatistiksel Analiz

Araştırmada elde edilen bulguların değerlendirilmesinde istatistik paket programı olan SPSS 24.0 kullanılmıştır. Araştırma

verileri değerlendirilmesinde normal dağılımın incelenmesi için Kolmogorov-Smirnov dağılım testi kullanılmış ve verilerin normal dağılım göstermediği belirlenmiştir. Bulgular, sayı (frekans) ve yüzde değerler olarak belirtilmiş ayrıca tanımlayıcı istatistikler ortalama±standart sapma olarak verilmiştir. Bağımsız grupların karşılaştırılmasında Mann-Whitney U test ve Kruskal Wallis karşılaştırma testleri kullanılmıştır. Ölçeğin güvenilirliği için Cronbach's alpha katsayısı hesaplanmıştır. Anlamlılık düzeyi %95 güven aralığında, $p<0,05$ olarak kabul edilmiştir.

BULGULAR

Tablo 1'de çalışmaya katılan hasta yakını yaş ortalaması $37,63\pm 13,59$ /yıl, katılanların % 53,4'ünün erkek, %36,2'sinin ilköğretim mezunu, %30'unun ev hanımı, % 67,6'sı evli, %67,6'sının il merkezinde yaşadığı, %25,2'sinin akrabası olduğu saptanmıştır. Grubun yaş, eğitim durumu, meslek, medeni durum, yaşadığı yer ve hastaya yakınlığı açısından anlamlı ilişki bulunmamıştır ($p>0,05$). Bununla birlikte çalışmaya katılan hasta yakınlarının hemşirelerden beklenti puan ortalamalarının; lisansüstü mezunlarında, dul olanlarda, köyde yaşayanlarda ve kardeşlerde daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Hemşirelerden beklenti puan ortalamaları ile ilgili kadınlarla, erkekler arasında anlamlı ilişki saptanmıştır ($p<0,05$).

Tablo 1: Hasta Yakınlarının Bireysel Özelliklerine ve Hemşirelerden Beklentileri Puan Ortalamaları (n=290)

Değişken		Frekans (n)	Yüzde (%)	AHRA (X±SS)	Test ve p değeri
Yaş (X±SS)/yıl= 37,63±13,5					
Yaş Grubu	18-35	138	47,6	4,19±0,64	*KW=0,329 p=0,000
	35-49	98	33,8	4,16±0,58	
	50-65	54	18,6	3,71±0,66	
Cinsiyet	Kadın	135	46,6	4,17±0,65	**Z= -1,958 p=0,05
	Erkek	155	53,4	4,03±0,65	
Eğitim Durumu	İlköğretim	39	13,4	4,07±0,69	*KW=3,775 p=0,437
	Okur-yazar	105	36,2	4,16±0,67	
	Lise	74	25,5	4,02±0,61	
	Üniversite	65	22,4	4,07±0,66	
	Lisansüstü	7	2,4	4,30±0,50	
Meslek	Ev hanımı	87	30,0	4,17±0,67	*KW=7,009 p=0,220
	Memur	54	18,6	3,94±0,73	
	Serbest meslek	62	21,4	4,01±0,61	
	Emekli	14	4,8	4,21±0,64	
	Öğrenci	41	14,1	4,13±0,61	
	Diğer	32	11,0	4,22±0,57	
	Bekar	82	28,3	4,17±0,59	
	Dul	12	4,1	4,23±0,71	
Yaşadığı Yer	İl	196	67,6	4,08±0,65	*KW=3,140 p=0,208
	İlçe	58	20,0	4,06±0,67	
	Köy	36	12,4	4,25±0,63	

Hastaya Yakınlığı	Eş	36	12,4	4,06±0,68	*KW =4,778 p=0,311
	Anne-baba	62	21,4	4,18±0,66	
	Çocuk	70	24,1	4,06±0,62	
	Kardeş	49	16,9	4,21±0,59	
	Akraba	73	25,2	4,00±0,70	

*KW= Kruskal Wallis Testi, **Z= Mann-Whitney U Testi

Tablo 2’de hasta yakınlarının hemşirelerden beklenti puan ortalaması toplamı 45,51±7,10 olarak saptanmıştır. Hasta yakınlarının hemşirelerden en yüksek beklenti puan ortalamasının “Hasta yakınına hastalığın gidişi hakkında bilgi vermelidirler” ve “Hasta

yakınına isteği zaman soru sorabileceği güveni vermelidir” ifadesi olduğu saptanmıştır. Hasta yakınlarının hemşirelerden en düşük beklenti puan ortalamasının “Hasta yakınına istediği kadar hastası ile zaman geçirmesine izin vermelidirler” ifadesi olduğu saptanmıştır.

Tablo 2: AHRA Ölçeği Hasta Yakınlarının Hemşirelerden Beklentileri Ölçek Madde Puan Ortalamaları (n=290)

ÖLÇEK MADDELERİ	X.±SS
1- Hastanın yatağını değiştirmek, pansuman veya tüplerini değiştirmek gibi tedavi ve bakım işlemlerinden önce ziyaretçileri odadan çıkarmalıdır.	4,26±1,07
2-Hastalığın gidişi hakkında hasta yakınına bilgi vermelidirler (daha iyiye doğru değişim, hastanın durumu vb).	4,50±0,84
3-Hasta yakınına kullanılan cihazlar hakkında bilgi vermeli ve hastanın nasıl görüldüğünü açıklamalıdır.	4,06±1,21
4-Hastasını ilk kez ziyaret edecek olan hasta yakınına nasıl bir manzara/ortam ile karşılaşacağını önceden açıklamalıdır	4,23±1,13
5- Hasta yakınına durumu ile de ilgilenmeli ve nerede uyduğunu, nasıl beslendiğini, evdeki düzenin nasıl etkilendiğini sormalıdır.	4,17±1,03
6-Bu hastalığın aileyi nasıl etkilediğini sormalı ve hastanın durumunu bilmeyen yakınlarına (çocuk, anne, baba, kardeş) nasıl açıklanması gerektiği konusunda öneriler getirmelidirler.	4,12±1,14
7- Hasta yakını hastasını ziyaret ettiği sırada kendi isimlerini söylemelidirler.	4,17±1,10
8- Hasta yakınına istediği zaman soru sorabileceği güvenini vermelidirler.	4,37±1,00
9- Hasta yakınına hastası ile istediği kadar zaman geçirmesine izin vermelidirler.	3,13±1,51
10- Hasta yakınına hastasının bakımına yardımcı olmasına izin vermelidirler.	3,63±1,36
11- Hasta yakınına istediği zaman telefonla hastaneyi arayabileceği güvenini vermelidirler.	4,21±1,16
12- Hasta yakınına hastasının yakınında olmasına ve onunla iletişim kurmasına yardım etmelidirler.	4,29±1,08
Ölçek puan ortalaması	45,51±7,10

Tablo 3’de hasta ve hasta yakını özellikleriyle ilgili olarak hastaların %43,1’inin yoğun bakımda kalma süresinin 2-4 gün olduğu, hasta yakınlarının %63,4 daha önce bir yakının yoğun bakımda kaldığını, %63,8’nin hastalarının bilinç durumunun açık olduğunu,

%56,6’sının hastasının solunum cihazına bağlı olmadığını, %63,4’nün hastasını her gün ziyaret ettiğini, %73,1’nin hastasını 10 dakika ve daha az ziyaret edebildiğini, hasta yakınlarının %70,3’nün hemşire desteğine inancının olduğunu, %91,7’sinin hastasına

bakımından memnun olduğunu, %69,7'sinin hastasının sağlığına kavuşacağına inandığını, %85,5'nin hastası ile ilgili bilgiyi doktordan aldığını ifade etmiştir. Hasta ve hasta yakınlarının özellikleri ile ilgili puan ortalamalarını incelediğimizde; hastası 2-4 gündür yoğun bakımda yatan, daha önce yakını yoğun bakımda yatan, hastasını her gün ziyaret eden, hasta ziyaretinde günlük ziyaret süresi 10 dakikadan daha az olan, hemşire desteğine inancı olan, hasta bakımından memnun olmayan, hastası ile ilgili bilgiyi hemşireden alan hasta yakınlarının hemşirelerden beklenti puan ortalamalarının daha yüksek olduğu saptanmıştır. Hasta yakınlarının; hastaların

bilinç durumu, solunum cihazına bağlı olma durumu ile AHRA ölçek puan ortalaması arasında anlamlı ilişki saptanmıştır ($p=0,009$, $p=0,019$). Bilinci açık hastası olan ve hastası solunum cihazına bağlı olmayan hasta yakınlarının ölçek puan ortalamalarının yüksek olduğu belirlenmiştir. Hasta yakınlarının hastasının sağlığına kavuşacağına inanma ve inanmama durumu ile AHRA ölçek puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki saptanmıştır ($p=0,001$) ve hastasının sağlığına kavuşacağına inanan hasta yakınlarının ölçek puan ortalamasının daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Tablo 3: Hasta ve Hasta Yakını Özellikleri ile Ölçek Puan Ortalamaları (n=290)

Hasta ve Hasta Yakını Özellikleri		n	%	AHRA (X±SS)	Test ve p değeri
Yoğun Bakımda Kalma süresi	2-4 gün	125	43,1	4,17±0,65	*KW= 3,451 p>0,05
	5-7 gün	68	23,4	4,01±0,70	
	8-10 gün	32	11,0	4,05±0,60	
	10 gün ve üzeri	65	22,4	4,07±0,63	
Daha Önce Yakınının Yoğun Bakımda Yatma Durumu	Evet	184	63,4	4,10±0,66	**Z=-0,280
	Hayır	106	36,6	4,09±0,64	p>0,05
Bilinç Durumu	Açık	185	63,8	4,18±0,59	**Z=-2,618
	Kapalı	105	36,2	3,95±0,73	p=0,009
Hastanın Solunum Cihazına Bağlı Olma Durumu	Bağlı	126	43,4	3,98±0,72	**Z= -2,339
	Bağlı değil	164	56,6	4,18±0,58	p=0,019
Haftada Ziyaret Sayısı	2-3 kez	184	63,4	4,14±0,64	*KW=4,608 p>0,05
	4-5 kez	73	25,2	4,09±0,64	
	Her gün	33	11,4	3,86±0,72	
Günlük Ziyaret Süresi	10 dk az	212	73,1	4,11±0,68	**Z= -1,244
	10 dk ve üzeri	78	26,9	4,05±0,58	p>0,05
Hemşire Desteğine Olan İnancı	İnanıyorum	204	70,3	4,13±0,64	**Z= -1,364
	İnanmıyorum	86	29,7	4,01±0,68	p>0,05
Hasta Bakımından Memnuniyeti	Evet	266	91,7	4,09±0,65	**Z= -0,186
	Hayır	24	8,3	4,11±0,71	p>0,05
Hastanın Sağlığına Kavuşacağına İnancı	Evet	202	69,7	4,20±0,61	**Z= -4,149
	Hayır	88	30,3	3,86±0,68	p=0,001
Hastası İlgili Bilgiyi Kimden Aldığı	Hemşire	42	14,5	4,13±0,54	**Z= -0,133
	Doktor	248	85,5	4,09±0,67	p>0,05

*KW= Kruskal Wallis Testi, **Z= Mann-Whitney U Testi

TARTIŞMA

Literatürde hasta yakını beklentilerine bakıldığında; bilgi alma, ziyaret saatlerinin arttırılması ve refakatçi olarak yoğun bakımda kalınabilmesi²⁷ öne çıkarken, hastalığın gidişi hakkında hasta yakınına bilgi verme, kullanılan cihazlar hakkında bilgi verme ve hasta yakınına hastasını ilk kez ziyaret edeceği zaman nasıl bir ortam ile karşılaşacağını önceden açıklama,^{25,26,28} istediği zaman arayabilme ve soru sorma güvenini verme konusu diğer öne çıkan konulardır.^{25,26} Hasta yakınları yoğun bakım hastalarının durumu ile ilgili doktor ve hemşireye bağımlıdır.²⁹ Literatürde yoğun bakım hastasına sahip hasta yakınlarının en öncelikli ihtiyaçlarının bilgi alma, destek, güvenme ve konfor olduğu belirtilmiştir.^{29,30} Ayrıca yoğun bakım hastası olan hasta yakınlarının bu öncelikli ihtiyaçları sosyo-kültürel bağlamlara göre farklılık göstermektedir. Yoğun bakım ünitelerindeki hemşirelerin temel sorumluluklarından biri, hastaların ve aile üyelerinin ihtiyaçlarına cevap vermektir.³¹

Çalışmamızda hasta yakınlarının hemşirelerden beklenti ölçeği maddeleri incelendiğinde en yüksek ölçek puan ortalamasının “hasta yakınına hastalığın gidişi hakkında bilgi vermelidirler” ve “hasta yakınına isteği zaman soru sorabileceği güveni vermelidir” ifadesi olarak bulunmuştur. Al-Mutair ve ark. (2013) yoğun bakımdaki aile üyelerinin ihtiyaçları ile ilgili yapmış olduğu benzer çalışmada en önemli ihtiyacın güvence ve bilgi almak olduğu görülmüştür.³⁰ Koyuncu ve ark. (2016) yapmış olduğu benzer çalışmada hasta yakınlarının sağlık çalışanından hastası ile ilgili bilgi alma beklentisi içinde olduğu görülmüştür.¹ Yine çalışmamızda hasta yakınlarının yüksek oranda bilgiyi doktordan aldığını (%85,5) ifade etmesine rağmen, hasta yakınlarının hastası hakkında bilgi gereksinimi ölçek puan ortalaması fazla çıkmıştır. Karagözlü ve ark.(2014) yapmış olduğu çalışmada da bezer sonuçlar elde edilmiştir.²⁰ Bu durum hasta yakınlarının hastası ile ilgili bilgi gereksiniminin yeterince karşılanmadığını ve kendilerine sağlık çalışanları tarafından yeterince zaman ayrılamaması ile açıklanabilir. Yang (2008) hasta yakınlarının gereksinimleri ile ilgili yaptığı çalışmada hasta yakınları hemşire ve doktor tarafından bilgilendirme ve güven isteğini güçlü olarak ortaya koymuştur ancak hasta yakınlarının hemşire ve doktorlara

ulaşmanın zor olduğunu ve onların kullandıkları tıbbi terimleri anlamakta zorlandıklarını ifade etmişlerdir.³² Bu nedenle yoğun bakım ünitelerinde hastayla birebir ilgilenen, bütün bakımından sorumlu olan, iyileşme sürecine en çok katkıda bulunan hemşirenin bakımında holistik yaklaşımın önemli bir parçası olan hasta yakınlarının kritik hastaları hakkında bilgi almaya ihtiyaç duyduklarını bilmelidir ve sade ve anlaşılır bir iletişim kurarak bilgi alma ihtiyaçlarının giderilmesi son derece önemlidir.

Çalışmamızda hasta yakınlarının hastalarının yoğun bakımda geçirdikleri süre 2-4 gün (%43,1) olduğu görülmüştür. Literatürde hasta yakınlarının ihtiyaçlarının ilk 48-96 saatte ortaya çıktığı belirtilmektedir.³³ Bu sürenin hasta yakınlarının ihtiyaçlarının belirlenmesi ve beklentilerinin ortaya çıkmasında yeterli olarak kabul edilebilir. Hastaların yoğun bakımda kalma süresinin uzaması hasta yakınlarının hemşirelerden beklentilerini arttırdığını düşündürmektedir. Çalışmamızda bilinci açık olan ve solunum cihazına bağlı olmayan, hastasının sağlığına kavuşacağına inanan hasta yakınlarının ölçek puan ortalamaları yüksek olduğu bulunmuştur ve istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmıştır. Bilinci açık olan ve solunum cihazına bağlı olmayan, hastasının sağlığına kavuşacağına inanan hasta yakınlarının hastalığın gidişi hakkında bilgi verme, hastanın durumu ile ilgilenme, hasta yakınının isminin söylenmesi, istediği zaman soru sorabilme, hastanın yakınında olabilme, iletişim kurabilmesine yardımcı olma, kullanılan cihazlarla ilgili bilgi verme ve istediği zaman telefonla arayabilme ile ilgili hemşirelerden beklentilerinin yüksek olduğu görülmüştür. Ören'in (2018) yaptığı benzer çalışmada bilinç durumu açık olan hasta yakınlarının hastası ile vakit geçirme, iletişim kurma, isteği zaman soru sorabilme konularında hemşirelerden beklentileri yüksek bulunmuştur.²⁸ Kaya ve ark.(2006) yaptığı benzer çalışmada da hasta yakınlarının kullanılan cihazlar konusunda bilgi verme, hastanın durumu hakkında bilgi verme, isteği zaman soru sorabilme beklentileri olduğu bulunmuştur.²⁶ Yoğun bakım ünitesindeki hastaların bilinç durumunun açık olması ve solunum cihazına bağlı olmaması hasta yakınları için hastası ile daha fazla iletişim kurma ve hastasına zaman ayırma isteğinin artması olarak tahmin edilmektedir ve bu

durumun hasta yakınlarının hemşirelerden beklentilerini arttırdığı düşünülmektedir.

Hasta bakımlarından memnun olan hasta yakınlarının, memnun olmayanlara göre daha az stresli olması muhtemeldir ve bu nedenle hastayı desteklemek için daha iyi bir konumdadır ve böylece iyileşme sürecini kolaylaştırır.²⁵ Çalışmamızda hasta yakınlarının hemşire desteğine inancının (%70,3) ve hasta bakımından memnun olma (%91,7), hastasının sağlığına kavuşacağına inanma (%69,7) oranının yüksek olduğu görülmüştür. Ören'in (2018) yoğun bakımdaki hasta yakınları ile yaptığı benzer çalışmasında hasta yakınlarının hastasının bakımından memnun olduğu ve hastasının yoğun bakımdan iyileşerek çıkacağına inancı yüksek bulunmuştur.²⁸ Erden ve ark. (2010), Şişe ve ark. (2012) hastalar ve hasta yakınları ile ilgili yaptıkları benzer çalışmalarda hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeyi yüksek bulunmuştur.^{27,34} Hasta ve hasta yakınları, doktordan çok hemşireler ile iletişim halinde olduklarından dolayı hemşirelerin iletişim becerileri, mesleki deneyimleri ve davranış yöntemleri hasta ve hasta yakını memnuniyeti açısından oldukça önemlidir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Çalışmamızda hasta yakınlarının hemşirelerden en önemli beklentilerinin hastası hakkında bilgi alma ve istediği zaman soru sorabilme güvencesinin verilmesi şeklinde olmuştur. Çalışmamızda hasta yakınlarının hemşire desteğine inancı olduğu ve hasta bakımından memnun oldukları sonucu bulunmuştur. Ayrıca hasta yakınlarının hemşire ile ilgili beklentileri yüksek olarak belirlenmiştir. Hasta yakınlarına bilgi aktarımında basit ve açık terimlerin kullanılması, hasta yakınlarının hastasının sağlık durumu hakkındaki anlayışlarını güçlendirebilir ve hasta yakınlarının hasta bakımına katılımı sağlık hizmeti sağlayıcılarına, ailelerle bir ilişki geliştirme ve kurma, hastaya ve aileye bir bütün olarak verilen bakımı geliştirme fırsatı sağlayabilir. Bu sonuçlar doğrultusunda yoğun bakımdaki hastanın bakımında hasta yakınlarının bakımı sürecine katılması, hasta yakınına gerekli bilginin verilmesi, açık ve sade bir iletişimin sürdürülmesi, hastanın ailesi ile bir bütün olarak ele alınması ve desteklenmesi önerilebilir.

Araştırmanın Sınırlılıkları: Çalışmanın tek merkezde olması araştırmanın sınırlılığını oluşturmaktadır.

Çıkar Çatışması

Yazarlar arasında herhangi bir çıkar çatışması bulunmamaktadır.

Yazar Katkısı: Araştırma düşüncesinin oluşturulması ve dizaynı AN ve RG; veri toplama kısmı AN; analiz kısmı AN ve RG; yorum kısmı ve makalenin yazımı ise AN yazarlar tarafından yapılmıştır.

KAYNAKLAR

1. 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.
2. Çam R, Şahin B. Yoğun bakım ünitelerinde yatan hastaların deneyimleri ve anksiyete-depresyon durumları. *Hemşirelik Bilimi Dergisi* 2018;1(1):10-4.
3. Hoghaug G, Fagermoen MS, Lerdal A. The visitor's regard of their need for support, comfort, information proximity and assurance in the intensive care unit . *Intensive and Critical Care Nursing* 2012;28:263-8.
4. Özdemir L. Koroner yoğun bakımda kalan hastaların deneyimlerinin belirlenmesi. *Hemşirelikte Araştırma Geliştirme Dergisi* 2010;12(1):5-12.
5. Tuna A, Bektaş M, Orhan F, Ayran G, Oyur Çelik G. Koroner yoğun bakımda hasta deneyimleri. *Anatolian Journal of Clinical Investigation* 2014;8(2):77-81.
6. Adsay E, Dedeli Ö. Yoğun bakım ünitesinden taburcu olan hastaların yoğun bakım deneyimlerinin değerlendirilmesi. *Yoğun Bakım Dergisi* 2015;6(3):90-7.
7. Topçu S, Ecevit A, Bilgi ŞG, Kebapçı A. Patient experiences in intensive care units: a systematic review. *Patient Experience Journal* 2017;4(3):115-27.
8. Pattison N, O'Gara G, Lucas C, Gull K, Thomas K, Dolan S. Filling the Gaps: A mixed-methods study exploring the use of patient

diaries in the critical care unit. *Intensive & Critical Care Nursing* 2018;51:27-34.

9. Minton C, Batten L, Huntington A. A multicase study of prolonged critical illness in the intensive care unit: Families' experiences. *Intensive & Critical Care Nursing* 2018;50:21-7.

10. Özgürsoy BN, Durmaz Akyol A. Yoğun bakım ünitesinde yatan hastaların ailelerinin gereksinimleri. *Yoğun Bakım Hemşireliği Dergisi* 2008;12(1-2):33-8.

11. Matt B, Schwarzkopf D, Reinhart K, König C, Harto CS. Relatives' perception of stressors and psychological outcomes – Results from a survey study. *Journal of Critical Care* 2017; 39:172-7.

12. Adams A, Mannix T, Harrington A. Nurses' communication with families in the intensive care unit - A literature review. *Nursing in Critical Care* 2017;22(2):70-80.

13. 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.

14. Malliarou M, Gerogianni G, Babtsikou F, Kotrotsiou E, Zyga S. Family perceptions of intensive care unit nurses' roles: A greek perspective. *Health Psychology Research* 2014;2(1):994.

15. Büyükçoban S, Çiçeklioğlu M, Demiral Yılmaz N, Civaner MM. Adaptation of the critical care family need inventory to the turkish population and its psychometric properties. *PeerJ* 2015; 3:e1208; doi: 10.7717/peerj.1208.

16. Akça Ay F. Temel hemşirelik kavramlar, ilke ve uygulamalar. 4. Baskı, İstanbul Medikal Yayıncılık; 2012.

17. Hetland B, Hickman R, McAndrew N, Daly B. Factors influencing active family engagement in care among critical care nurses. *AACN Advanced Critical Care* 2017;28(2):160-70.

18. Obringer K, Hilgenberg C, Booker K. Needs of adult family members of intensive care unit patients. *Journal of Clinical Nursing* 2012;21(11-12):1651-8.

19. Khalaila R. Patients' family satisfaction with needs met at the medical intensive care unit. *Journal of Advanced Nursing* 2012;69(5):1172-82.

20. Karagözlü Ş, Özden D, Tok Yıldız F. Yoğun bakım ünitesinde hasta yakınlarının gereksinimleri. *Türkiye Klinikleri J Nurs Sci* 2014;6(2):102-11.

21. Mitchell M, Dwan T, Takashima M, Beard K, Birgan S, Wetzig K. et al. The needs of families of trauma intensive care patients: A mixed methods study. *Intensive & Critical Care Nursing* 2019;50:11-20.

22. Clark K, Milner KA, Beck M, Mason V. Measuring family satisfaction with care delivered in the intensive care unit. *Crit Care Nurse* 2016;36(6):e8-e14.

23. Olding M, McMillan SE, Reeves S, Schmitt MH, Puntillo K, Kitto S. Patient and family involvement in adult critical and intensive care settings: A scoping review. *Health Expect* 2016;19(6):1183-202.

24. Padilla-Fortunatti C, Rojas-Silva N, Anthauer-Rojas M, Molina-Munoz Y. Needs of relatives of critically ill patients in an academic hospital in chile. *Enferm Intensiva* 2018;29(1):32-40

25. Fox-Wasylyshy SM, El-Masri MM, Williamson KM, Ontario W. Family perceptions of nurses' roles toward family members of critically ill patients. *Heart & Lung* 2005;34(5):335-44.

26. Kaya H, Bolat S, Turan Y, Şendir M, Acaroğlu R. Nöroşürji yoğun bakım ünitesinde hastası olan aile üyelerinin hemşirelerden beklentileri ve memnuniyet durumu. *Florence Nightingale Hemşirelik Dergisi* 2006;14(57):87-97.

27. Erden İA, Pamuk AG, Akıncı SB, Turgut HC, Sarıcaoğlu F, Aypar Ü. yoğun bakım ünitelerinde aile memnuniyetinin değerlendirilmesi. *Türk Yoğun Bakım Dergisi* 2010;8(1):18-25.

28. Ören B. Yoğun bakımda hastası olan aile üyelerinin hemşirelerinden beklentileri ve etkileyen faktörler. *Sağlık Bilimleri ve Meslekleri Dergisi* 2018;5(2):217-26.

29. Abdel-Aziz AL, Sayed Ahmed SA, El-Hakeem Younis GA. Family needs of critically

ill patients admitted to the intensive care unit, comparison of nurses and family perception. American Journal of Nursing Science 2017;6(4): 333-46.

30. Al-Mutair AS, Plummer V, O'Brien A, Clerehan R. Family needs and involvement in the intensive care unit: A literature review. Journal of Clinical Nursing 2013;22(13-14):1805-17.

31. Alsharari AF. The needs of family members of patients admitted to the intensive care unit. Patient Preference and Adherence 2019;13:465-73.

32. Yang S. A mixed methods study on the needs of Korean families in the intensive care unit. Australian Journal of Advanced Nursing 2008;25(4):79-86.

33. Barış N, Karabacak Ü. Yatarak tedavi gören hastaların yakınlarının hemşirenin rolünü algılamaları. Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi 2013;3(3):131-7.

34. Şişe Ş, Altıntel EC. Bir üniversite hastanesinde yatan hasta memnuniyeti. Selçuk Tıp Dergisi 2012;28(4):213-8.