

Yoğun Bakımda Yatan Hasta Yakınlarının Memnuniyetinin Araştırılması

Investigation Of The Satisfaction Of Hospitalized Patients In Intensive Care

Emrullah İNCESU¹

ÖZ

Bu çalışma da amaç, Seydişehir Devlet Hastanesi (SDH) 1. Basamak Yoğun Bakım Ünitesinden hizmet alan hastaların yakınlarının memnuniyet durumlarını ve memnuniyeti etkileyen unsurları belirlemektir.

Çalışmaya yoğun bakım ünitesinde yatan hastaların yakınları dâhil edildi. Veriler "Yatan Hastaların Yakınlarının Memnuniyetinin Değerlendirilmesi Ölçeği" (YHYMDÖ) ile toplandı. Toplanan veriler SPSS 16 istatistik programında (Statistical Package for Social Science) tanımlayıcı istatistiklerin (frekans, standart sapma, ortalama ve yüzdelik) analizleri yanı sıra, T-Test ve Anova testi ile analiz edildi. $p < 0,05$ düzeyi anlamlı olarak kabul edildi.

Hasta yakınlarının yoğun bakımlardan genel memnuniyet oranı %77,1 olarak belirlendi. Memnuniyetin en yüksek alt bölümü %83,57±1,02 ile "Hastanın Bakım ve Tedavisi" bölümü, en düşük alt bölümü ise %63,41±7,69 "Yoğun Bakım Ünitesi Bekleme Ortamı ve Lojistik Destek" bölümü olarak belirlendi. Hasta yakını memnuniyet puanlarının cinsiyet, daha önce yoğun bakımda yatan yakınının olup olmama, hasta ile birlikte yaşayıp yaşamama, hastanenin bulunduğu şehirde ikamet edip etmeme, yakınlık derecesi, hasta ile görüşme sıklığı ve eğitim düzeylerinin grupları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılığın olmadığı tespit edildi ($p > 0,05$). Çalışmada, hasta yakınlarının genel memnuniyet düzeyini olumlu etkileyen unsurların sağlık profesyonellerinin bilgi, beceri, tutum ve hasta yakınlarına gösterdikleri ilgi durumlarının olduğu, bunun yanı sıra bekleme alanlarının fiziksel koşullarının olumsuzluğu ise en olumsuz unsur olarak belirlenmiştir.

Sonuç olarak, hasta yakınlarının genel olarak alınan hizmetten üst düzeyde memnun oldukları sonucuna varılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Yoğun Bakım, Hasta, Hasta Yakını, Memnuniyet,

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the satisfaction levels of the relatives of the patients who were served from Seydişehir State Hospital (SSH) 1st Step Intensive Care Unit and the factors affecting satisfaction.

Relatives of the errors in the intensive care unit were included in the study. The data were collected with the "Scale for the Assessment of the Satisfaction of the Relatives of the Inpatient Patients" (SASRIP). The collected data were analyzed by T-Test and Anova test as well as descriptive statistics (frequency, standard deviation, mean and percentage) in the SPSS 16 statistical program (Statistical Package for Social Science). A level of $p < 0.05$ was considered significant.

The overall satisfaction rate of intimate care patients was 77.1%. The highest subdivision of satisfaction was determined as "Hospital Care and Treatment" with 83,57±1,02 and the lowest subdivision as 63,41±7,69 "Intensive Care Unit Waiting Environment and Logistic Support". It was found that there was no statistically significant difference between the patients' relatives' satisfaction scores, gender, presence or absence of previous intensive care unit, living together with the patient, staying in the city, proximity degree, interviewing frequency with the patient and education levels ($p > 0.05$). In the study, it was determined that health professionals had positive attitudes toward knowledge, skills, attitudes, and patients' relatives that positively affected the general satisfaction level of patients' relatives, while the negativity of physical conditions of waiting areas was the most negative factor.

As a result, it was concluded that the relatives of the patients were highly satisfied with the service received in general.

Keywords: Intensive Care, Patient, Inpatient Patient Nearby, Satisfaction

* Bu çalışma 7. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi'nde Poster Bildiri Olarak Sunulmuştur.

¹Biyolog, A Sınıfı İş Güvenliği Uzmanı, Konya Seydişehir Devlet Hastanesi Kalite Yönetim Direktörü, emrinc@hotmail.com, ORCID: 0002-7780-8791

İletişim / Corresponding Author: Emrullah İNCESU
e-posta/e-mail: emrinc@hotmail.com

Geliş Tarihi / Received: 27.02.2018
Kabul Tarihi/Accepted: 19.11.2018

GİRİŞ

Sağlık hizmetleri, birbiri ile etkileşim halinde, çok sayıda ve farklı süreçlerin koordineli bir şekilde yürütülmesi gereken hizmet kollarından birisidir. Bu hizmetin verildiği yerlerin başında kuşkusuz hastaneler gelmektedir.¹ Hastaneler halkın en sık başvurduğu, emek yoğun, ileri tabii teknolojinin kullanıldığı, çok sayıda birimin olduğu ve farklı süreçlerin uyumlu bir biçimde çalışması gerektiği, odağında insan ve sağlığı bulunan sağlık hizmeti verilen yerlerdir.

Hastaneler verdikleri sağlık hizmetlerinin ertelenemez özellikte olması, hastalara verilen hizmetin kaliteli ve güvenilir olmasını gerektirmektedir.² Hastanelerin özellik arz eden birimlerin başında yoğun bakımlarda gelmektedir. Yoğun bakım birimleri primer olarak önemli bir hastalığı olan, hayati tehlikesi olan ve devamlı gözlem gerektiren veya yaşamı destekleyici tedaviye bağımlı olan hastaların hayatını sürdürmek amacıyla yönelik hizmet veren birimlerdir.^{3,4}

Yoğun Bakım Üniteleri tedavi ve bakım hizmeti verdikleri hasta grubu ve özelliklerine göre sınıflandırılabilirler gibi kuruluş gayelerine göre de birden çok sınıflara ayrılabilirlerdir.⁵

Günümüzde tıp ve teknolojinin ilerlemesi ile birlikte ortalama yaşam süresinin uzaması, tanı ve tedavi yöntemlerinin çeşitlenerek artması gibi nedenler yoğun bakım ihtiyacı olan hasta sayısının da artmasına neden olmakta ve bu durum yoğun bakımlarda kalite değerlendirmelerinin önemini daha da önemli kılmaktadır. Yoğun bakımlardan hizmet alan hastaların çoğu kritik durumda olan ve karşılıklı iletişimin sağlıklı kurulamayacağı hastalar olması alınan hizmetin değerlendirmesini güçleştirmektedir. Bu durumda hastaların yerine gerekli kararlar ve değerlendirmeler hasta yakınları tarafından yapılmaktadır. Bu durumda hasta yakınlarının alınan hizmeti değerlendirmeleri önemli bir ölçüt olmuştur.

Hastanelerin heterojen bir hasta çeşitliliğine sahip oldukları dikkate alındığında, hasta aldıkları hizmeti değerlendirmeleri hizmet kalitesini arttırmada iyi bir ölçü olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu çalışma, SDH yoğun bakımlarında yatarak tedavi gören hastaların yakınlarının tedavi süresince aldıkları hizmetlerden memnun olma durumlarını ve memnuniyetlerini etkileyen faktörleri belirlemek amacıyla yapıldı.

MATERYAL VE METOT

Araştırmanın Modeli

Araştırma tanımlayıcı ve kesitsel bir saha çalışmasıdır.

Araştırmanın Önemi

Günümüzde tıp ve teknolojiye gelişmelerle birlikte verilen sağlık hizmetlerinin nicelik ve nitelik açısından geliştiğini görmekteyiz. Hastaneler verdikleri sağlık hizmetlerinin ertelenemez özellikte olması nedeniyle, hastalara verdikleri hizmetin kaliteli ve güvenli olması gerekmektedir. Kaliteli ve güvenli bir sağlık hizmeti verebilmek için sunulan hizmetin kalitesinin ölçülmesi gerekmektedir; bu da hizmeti alanların memnuniyetlerinin

değerlendirmesi ile yapılmaktadır. Hasta ve hasta yakını memnuniyeti üst düzeyde olması sunulan hizmetin kalitesi ve güvenilirliği hakkında bize önemli bilgiler vermektedir. Bu sebeplerle belirli aralıklara memnuniyet ölçümlerinin yapılması önem arz etmektedir.

Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Çalışmanın evrenini SDH yoğun bakım (Dâhiliye, Cerrahi ve Genel) birimlerinde yatarak tedavi alan 300 hastanın yakınları oluşturmaktadır. Bu hasta yakınlarından 173'ine (%57,6) ulaşılmıştır.

Veri Toplama Araçları

SDH yoğun bakımlarına 01.04.2017-30.09.2017 tarihleri arasında toplam 300 hasta yatışı olmuştur. Bu hasta yakınlarına anket setleri dağıtılmış ve 173 hasta yakını anket setlerini teslim etmiştir. Cevaplama oranı %57,6 dır. Geriye kalan 127 hasta yakını anket setini cevaplamak istemediğinden dolayı anketler yapılamamıştır.

Çalışmada veriler, sosyo-demografik bilgilerin elde edilmesine yönelik bilgi formu ve YHYMDÖ yardımı ile toplandı. Katılımcılar için hazırlanmış olan, ilk kısmını 7 sorudan oluşan demografik özellikler ve 30 sorudan oluşan YHYMDÖ sorularını içeren toplam 37 soruluk anket seti kullanıldı. Anket seti 01.04.2017-30.09.2017 tarihleri arasında yüz yüze anket uygulama yöntemi ile gönüllülük esasına göre uygulandı.

Sosyo-Demografik Bilgi Formu

Sosyo-demografik bilgi formu; cinsiyeti, hasta ile olan yakınlık derecesi, daha önce yoğun bakımda yatan yakınının olup olmaması, hasta ile birlikte yaşayıp yaşamadığı, ne sıklıkla görüştüğü, hastanenin bulunduğu şehirde ikamet edip etmediği ve eğitim düzeyini içeren toplam 7 sorudan oluşmaktadır.

Yatan Hastaların Yakınlarının Memnuniyetinin Değerlendirilmesi Ölçeği

Çalışmada yatan hastaların yakınlarının memnuniyetinin düzeylerini belirlemek için Erdal ve arkadaşlarının geliştirerek Türkçeye çevirdiği ve geçerlilik güvenilirlik çalışması yapılan, Dodek ve arkadaşları tarafından hazırlanan FS-ICU 24 başlığı altındaki anket seti kullanıldı.^{6,7} YHYMDÖ 7 alt bölümde toplam 30 soru içermektedir. Bu bölümler ise sırasıyla 1) Hastanın bakım ve tedavisi (5 soru), 2) Hasta yakınlarına verilen bilginin sıklığı, almanın kolaylığı, anlaşılabilirliği, güvenilirliği, tutarlılığı (7 soru), 3) Hasta yakınının yoğun bakım ünitesinin çalışma düzenini algılaması (3 soru), 4) Yoğun bakım ünitesi çalışanlarının hasta yakınına karşı olan tutumları (3 soru), 5) Yoğun bakım ünitesi çalışanlarının hasta yakınlarının duygularına gösterdiği ilgi (5 soru) 6) Yoğun

bakım ünitesinin fiziki koşulları ve son olarak (3 soru) 7) Hasta yakınının hastası ile ilgili alması gereken kararlar sürecinde yoğun bakım ünitesi çalışanlarının hasta yakınına yaklaşımları (4 soru) şeklindedir.

Yatan Hastaların Yakınlarının Memnuniyetinin Değerlendirilmesi Ölçeği Güvenilirlik Analizi

Ölçeğin güvenilirliğini belirlemek için güvenilirlik ölçütlerinden biriside iç tutarlık analizleridir. İç tutarlık; bir ölçeğin belli bir amaçla bağımsız birimlerden oluştuğu ve her birimin bir bütün içinde, birbirine eşit ağırlıkları olduğu varsayımına dayanan bir kavramdır. Bir ölçeğin iç tutarlık güvenilirliğine haiz olduğunu söyleyebilmek için ölçeğin tüm alt boyutlarının aynı özelliği ölçtüğünü kanıtlamak gerekmektedir.⁸ Ölçeğin iç tutarlık denetimi için madde toplam puan korelasyonları, Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı, Kuder-Richardson katsayısı gibi ölçme teknikleri kullanılmaktadır.^{9,10} Bu çalışmada en popüler iç tutarlık analizi olarak kabul edilen Cronbach's alpha değeri kullanılmıştır. YHYMDÖ'nin Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı ise 0,85 olduğu belirlenmiştir. Literatürde alpha katsayısının bu değeri ölçeğin güvenilir olduğunu göstermektedir.

Ölçeğin ülkemizde geçerlilik ve güvenilirlik çalışması Erdal ve ark tarafından 2013 yılında yapılmıştır.⁷

Verilerin Analizi ve Değerlendirilmesi

YHYMDÖ'nin değerlendirilmesi şu şekilde yapılmıştır: 1. Sorudan başlayıp 29. Soruya kadar soruların cevapları 4 seçenekli olup en olumlu cevap için "3" puan, olumsuz için "0" puan verilmiştir. 30. Soru 2 cevap şıklı olduğundan olumlu cevap için "1" puan olumsuz cevap için 0 puan verilmiştir. Katılımcıların tüm maddelerden aldıkları puanlar toplanarak her katılımcı için toplam ölçek puanı elde edilmiştir. Puanlama genel anket seti için toplam "88" puan üzerinden değerlendirilmiştir.

Çalışma verileri, bilgisayar ortamına aktarılarak ve SPSS 16,0 paket programında değerlendirilirken tanımlayıcı istatistiksel metotlarının (frekans, aritmetik ortalama,

standart sapma) yanı sıra katılımcıların memnuniyet puanlarının demografik değişkenlerden cinsiyet, daha önce yoğun bakımda yatan yakınının olup olmama, hasta ile birlikte yaşayıp yaşamama ve hastanenin bulunduğu şehirde ikamet edip etmeme durumlarına göre anlamlı bir şekilde farklılaşıp farklılaşmadığını test edilmesi için t-testi ve yakınlık derecesi, hasta ile görüşme sıklığı ve eğitim düzeyleri arasında farklılık olup olmadığını belirlemek için ise tek yönlü varyans analizi (ANOVA) testi kullanıldı. Anlamlılık düzeyi $p < 0,05$ olarak alınmıştır.

Sınırlılıklar

Araştırma SDH yoğun bakım ünitelerinde yatarak tedavi gören hasta yakınları üzerinde bir çalışma olması nedeniyle araştırmanın sonuçları sadece bu çalışmanın yapıldığı kurumun ilgilendirmektedir. Belirli bir bölge

ya da tüm Türkiye için yapılacak genellemeye yönelik sonuçların elde edilememesi, çalışmanın sınırlılıkları olarak görülmektedir. Çalışmanın SDH yoğun bakım ünitelerinde yatarak tedavi gören hasta yakınları ile sınırlı tutulmasının sebebi zaman ve maliyet kısıtlarıdır.

Etik

Çalışmanın uygulanabilmesi için SDH Hastanesi Üst Yönetiminden 09.01.2017/054 tarih ve numaralı yazısı ile izin alınmıştır.

BULGULAR VE TARTIŞMA

01.04.2017-30.09.2017 tarihleri arasında tanımlayıcı araştırma modeli ile yapılan ve SDH yoğun bakım ünitesinde yatarak tedavi gören hastaların yakınlarının memnuniyet

düzyelerini belirlemeyi amaçlayan çalışmada katılımcıların tanıtıcı bilgileri Tablo 1'de verilmiştir.

Tablo 1. Hasta Yakınlarının Demografik Özelliklerin Dağılımı

ÖZELLİKLER		Sayı (N)	%
Cinsiyet	Kadın	93	53,8
	Erkek	80	46,2
Yakınlık derecesi	Eş	22	12,7
	Ebeveyn	30	17,3
	Kardeş	31	17,9
	Çocuk	40	23,1
	2.derece akraba	34	19,7
	Diğer	16	9,2
Daha Önce Yoğun Bakımda Yatan Akraba Varlığı	Evet	79	45,7
	Hayır	94	54,3
Hasta İle Birlikte Yaşama	Evet	76	43,9
	Hayır	97	56,1
Hasta İle Görüşme Sıklığı	Haftada bir kereden fazla	25	14,5
	Haftada bir kez	45	26,0
	Ayda bir kez	22	12,7
	Yılda bir kez	7	4,0
Hasta Yakınının Hastanenin Bulunduğu Şehirde İkamet Durumu	Hastanenin bulunduğu şehirde	134	77,5
	Şehir dışında	39	22,5
Eğitim Düzeyi	Okuma yazma yok	10	5,8
	İlköğretim	76	43,9
	Lise	43	24,9
	Üniversite	44	25,4

Literatürde hasta yakınlarının memnuniyetini belirlemek amacıyla yapılan yurt dışı çalışmalar bulunmakta⁶ ancak ülkemizde sağlık hizmetlerinde hasta memnuniyetini ilgilendiren yapılan birçok çalışma olmasına rağmen, hasta yakınlarının memnuniyetini özellikle yoğun bakımlarda tedavi gören hasta yakınlarını konu alan çalışma sayısı oldukça az olduğu görülmüştür. Bu durum çalışmanın sonuçlarını karşılaştırmada güçlüğü neden olmaktadır.

Hasta Memnuniyeti, subjektif bir hasta ve hasta yakını algısı olmakla beraber, sağlık hizmeti kalitesinin en önemli göstergesi olarak kabul edilmektedir.¹⁰ Bu çalışmada, hasta

yakınlarının memnuniyet oranlarının genel olarak % 70'in üzerinde çıkmış olması, hizmet alanların memnun olduklarını ve hastaneden memnun ayrıldıklarını göstermektedir. Bu çalışmada ve bu konuda yapılan diğer çalışmalarda memnuniyet düzeyi için bir kritik sınır değer (kesme noktası) belirlenmemiştir, bununla beraber literatürde %70 ve üzerindeki memnuniyet oranının hizmetlerden memnuniyeti yansıttığı, bunun da hizmetlerin nitelik ve nicelik olarak yeterli kalitede olduğunu gösterdiği genel ifadelerde yer almıştır.^{7,11-15} Bu çalışmada, hasta yakınlarının yoğun bakımlar hakkındaki genel memnuniyeti %77,04 olarak bulunmuştur (Tablo 2).

Tablo 2. YHYMDÖ Bölümleri Puan Ortalamalarının Dağılımı

Bölümler	Değişkenler	Anket Ortalaması	%	Min-Max(%)	Ort±
Hastanın Bakım ve Tedavisi	S1	2,5	83,4	83-91	85,4±3,08
	S2	2,5	84,7		
	S3	2,7	90,9		
	S4	2,5	83,6		
	S5	2,6	85,3		
Ort=2,56±0,23					
Hasta Yakınının Bilgilendirilmesi	S6	2,3	75,5	74-79	77,1±2,24
	S7	2,2	74,1		
	S8	2,4	79,5		
	S9	2,4	79,5		
	S10	2,2	74,7		
	S11	2,4	79,7		
Ort=2,42±0,25					
Algılama	S13	2,4	79,9	75-79	77,4±2,25
	S14	2,2	74,9		
	S15	2,3	76,6		
Ort=2,3±0,38					
Hasta Yakınına İlgi	S16	2,5	84,7	82-84	83,57±1,02
	S17	2,5	82,4		
	S18	2,5	83,8		
Ort=2,58±0,44					
Hasta Yakınının Duygusallığına Etki	S19	2,2	71,6	71-76	73,48±1,45
	S20	2,2	73,2		
	S21	2,3	76,8		
	S22	2,2	73,2		
	S23	2,2	74,9		
Ort=2,13±0,55					
Yoğun Bakım Ünitesi Bekleme Ortamı ve Loj. Destek	S24	1,8	59,3	59-72	63,41±7,69
	S25	1,8	59,5		
	S26	2,2	72,4		
Ort=1,86±0,56					
Karar Verme Süreci	S27	2,2	74,5	69-78	74,48±4,06
	S28	2,3	77,0		
	S29	2,1	69,5		
	S30	0,8	78,0		
Ort=2,26±,17					
GENEL		2,26±,17	77,13		

Çalışmada en yüksek memnuniyet puanı 85,4±3,08 puan ile “Hastanın bakımı ve tedavisi” bölümünün, en düşük memnuniyet puanı ise 63,41±7,69 puan ile “Yoğun Bakım Ünitesi Bekleme Ortamı ve Lojistik Destek” bölümünün aldığı tespit edildi.

En yüksek memnuniyet puanın elde edildiği “Hastanın Bakım ve Tedavisi” bölümüne bakıldığında, hasta yakınlarının yarısından fazlası hastalarının bakım ve tedavileri ile ilgili soruları en olumlu cevapları vermişlerdir (Tablo 2). Bu bölümdeki “Hastanızı ziyaret ettiğinizde sizi rahatsız eden bir durumla karşılaştınız mı?” sorusuna 126 kişi soru bazlı puan değeri olarak %73,4'lük değer ile en olumlu cevap olarak kaydedilmiştir (Tablo 3). Hasta yakınlarının büyük çoğunluğu tarafından, hastalarının önemsendiği, tedavilerinin eksiksiz yapıldığı, hemşire ve doktorların bilgi ve becerilerinin çok iyi olduğunu düşündükleri ortaya çıkmıştır. Şahin ve arkadaşlarını 2005 yılında bir üniversite hastanesi çocuk servisinde yatan hastaların hasta yakınlarının memnuniyetini

belirlemek için yaptıkları çalışmada %99 oranında tıbbi bakım hizmetlerinden, hekimden, hemşireden ve hastaya gösterilen ilgiden hizmetlerden memnun oldukları belirlenmiştir.¹¹ Yapılan diğer çalışmaların birçoğunda da, hastanın bakımı ve tedavisini ilgilendiren hizmetlerden memnuniyet oranları bu çalışmada elde edilen oranlara benzer bulunmuştur.^{16,17} Erdal ve arkadaşlarının çalışmasında hasta yakınlarının %87,2 oranında memnun oldukları saptanmıştır. Akıncı ve arkadaşlarının 2004 yılında (%86) ve Erden ve arkadaşlarının 2010 yılında yaptıkları çalışmalarda (%84) da hastaların bakım ve tedavisi ile ilgili memnuniyet değerlendirmesinde hasta yakınlarının yüksek derecede memnun olduğu saptanmıştır.^{18,19} Bu sonuçlar bu çalışma bulguları ile benzerlik göstermektedir. Bu durum, bu çalışmanın yapıldığı yoğun bakımlarda iyi organize edilen bir yönetsel anlayışın olduğunu düşündürmektedir.

Tablo 3. Hastanın Bakımı ve Tedavisi Bölümünün Dağılımı

DEĞİŞKENLER		Kategoriler	Sayı (N)	%
Hastanın Bakım ve Tedavisi	Yoğun bakım ünitesi çalışanlarının hastanızı önemsendiğini düşünüyor musunuz?	Çok iyi	97	56,1
		İyi	71	41,0
		Orta	-	-
		Zayıf	5	2,9
	Hastanıza uygulanan tedavinin eksiksiz yapıldığına güven duyuyor musunuz?	Çok iyi	102	59,0
		İyi	63	36,4
		Orta	8	4,6
	Hastanızı ziyaret ettiğinizde sizi rahatsız eden bir durumla karşılaştınız mı?	Zayıf	-	-
		Hiçbir zaman	126	73,4
		Bazen	44	25,4
		Çoğu zaman	3	1,8
	Hemşirelerin beceri ve yeteneklerini nasıl değerlendirir siniz?	Her zaman	-	-
		Çok iyi	95	54,9
		İyi	72	41,6
		Orta	5	2,9
	Doktorların beceri ve yeteneklerini nasıl değerlendirir siniz?	Zayıf	1	0,6
Çok iyi		100	57,8	
İyi		70	40,5	
Orta		3	1,7	
	Zayıf	-	-	

Katılımcıların tarafından ikinci sırada yüksek puan (83,57±1,02) verilen bölüm “Hasta yakınına ilgi” bölümüdür. Bu bölümde hasta yakınlarının yarısından fazlası yoğun bakım çalışanlarının kendilerine davranışlarının çok

iyi olduğunu, hastalarının durumunda önemli bir değişiklik olması halinde aranarak haber verileceğine güven duyduklarını belirtmişlerdir. Ayrıca hasta yakınlarından yarıya yakını da kendilerini bekleme

ortamında yalnız hissetmediklerini ifade etmişlerdir (Tablo 4). Erdal ve arkadaşlarının çalışmasında hasta yakınlarının %75,09

oranında memnun oldukları belirlenmiştir.⁷ Bu oran görüleceği üzere bu oran bu çalışmada elde edilen değer in altında kalmıştır.

Tablo 4. Hasta Yakınına İlgili Bölümünün Dağılımı

DEĞİŞKENLER		Kategoriler	Sayı (N)	%
Hasta Yakınına İlgili	Çalışanlar size karşı kibar ve anlayışlı davranıyorlar mı?	Çok iyi	102	59,0
		İyi	63	36,4
		Orta	8	4,6
		Zayıf	-	-
	Hastanızın durumunda önemli herhangi bir değişiklik olduğunda birinin sizi evden arayacağına inanıyor musunuz?	Çok iyi	97	56,1
		İyi	62	35,8
		Orta	13	7,5
		Zayıf	1	0,6
	Bekleme alanında kendinizi terk edilmiş, yalnız hissediyor musunuz?	Kesinlikle hayır	102	59,0
		Bazen	59	34,1
		Çoğu zaman	11	6,4
		Her zaman	1	0,6

Katılımcıların tarafından üçüncü yüksek puan (%77,4) verilen bölüm “Algılama” bölümüdür. Bu bölümde de hasta yakınları tarafından hastalarının neden yoğun bakım ünitesinde yatmakta olduğunun, hastasının hastalığının ve yapılan tedavilerin neler olduğunun ve yoğun bakım ünitesinin çalışma

düzeninin çok iyi algılandığı anlaşılmaktadır (Tablo 2).

Erdal ve arkadaşlarının çalışmasında hasta yakınlarının %85,9 oranında memnun oldukları saptanmıştır. Bu çalışmada elde edilen oran Erdal ve arkadaşlarının çalışmasındaki orana göre daha düşük çıkmıştır.⁷

Tablo 5. Algılama Bölümünün Dağılımı

DEĞİŞKENLER		Kategoriler	Sayı (N)	%
Algılama	Hastanızın takip ve tedavisinin servis şartlarında yapılması yerine neden yoğun bakım ünitesinde yapıldığını anlıyor musunuz?	Çok iyi	79	45,7
		İyi	84	48,6
		Orta	10	5,8
		Zayıf	-	-
	Hastanıza ne olduğunu ve yapılanların neden yapıldığını anlıyor musunuz?	Çok iyi	63	36,4
		İyi	92	53,2
		Orta	16	9,2
		Zayıf	2	1,2
	Yoğun bakım ünitesini, koşullarını ve çalışama düzenini anlıyor musunuz?	Çok iyi	69	39,9
		İyi	87	50,3
		Orta	17	9,8
		Zayıf	-	-

Hasta yakınlarının memnuniyet değerlendirmesinde dördüncü sırada yüksek puan (%77,1) alan bölüm “Hasta yakınının bilgilendirilmesi” bölümüdür (Tablo 2). Erdal ve arkadaşlarının çalışmasında ise bu oran

%77,4 olarak bulunmuştur. Bu çalışmada elde edilen %77,4 oran Erdal ve arkadaşlarının memnuniyet oranı ile paralellik göstermektedir.⁷

Tablo 6. Hasta Yakınının Bilgilendirilmesi Bölümünün Dağılımı

DEĞİŞKENLER		Kategoriler	Sayı (N)	%
Hasta Yakınının Bilgilendirilmesi	Hastanızın durumu hakkında size verilen bilginin sıklığını nasıl değerlendirir siziz?	Çok iyi	81	46,8
		İyi	61	5,3
		Orta	27	5,6
		Zayıf	4	2,3
	Hastanız hakkında bilgi almanın kolaylığını nasıl değerlendirir siziz?	Çok iyi	62	35,8
		İyi	94	54,3
		Orta	11	6,4
		Zayıf	6	3,5
	Hastanız hakkında verilen bilginin anlaşılabilirliğini nasıl değerlendirir siziz?	Çok iyi	77	44,5
		İyi	87	50,3
Orta		8	4,6	
Zayıf		1	0,6	
Hastanız hakkında verilen bilginin güvenilirliğini nasıl değerlendirir siziz?	Çok iyi	74	42,8	
	İyi	93	53,8	
	Orta	5	2,9	
	Zayıf	1	0,6	
Hastanız hakkında verilen bilgi, öğrenmek istediğiniz her konuyu içeriyor mu?	Çok iyi	67	38,7	
	İyi	85	49,1	
	Orta	17	9,8	
	Zayıf	4	2,3	
Hastanız hakkında hemşire ve doktordan aldığınız bilgi aynı doğrultuda mı?	Çok iyi	77	44,5	
	İyi	87	50,3	
	Orta	9	5,2	
	Zayıf	-	-	
Hastanız hakkında bilgi alan aile üyelerine aynı bilgi mi veriliyor, yoksa yapılan açıklamalarda farklı şeyler mi söyleniyor?	Çok iyi	77	44,5	
	İyi	88	50,9	
	Orta	7	4,0	
	Zayıf	1	0,6	

Memnuniyetin sorgulandığı anket setinin beşinci bölüm “Hasta Yakınının Duygusallığına Etki” bölümünde katılımcıların büyük çoğunluğunun

duygularına gösterilen ilgiden memnun oldukları görülmüştür (%73,48±1,45) (Tablo 2).

Tablo 7. Hasta Yakınının Duygusallığına Etki Bölümünün Dağılımı

DEĞİŞKENLER		Kategoriler	Sayı (N)	%
Hasta Yakınının Duygusallığına Etki	Yoğun bakım ünitesi hemşirelerinden biri şu an ki duygularınızla ilgilendi mi?	Çok iyi	81	46,8
		İyi	61	5,3
		Orta	27	5,6
		Zayıf	4	2,3
	Yoğun bakım ünitesi doktorlarından biri şu an ki duygularınızla ilgilendi mi?	Çok iyi	62	35,8
		İyi	94	54,3
		Orta	11	6,4
		Zayıf	6	3,5
	Hastanızı ziyaret ederken kendinizi rahat hissediyor musunuz?	Çok iyi	77	44,5
		İyi	87	50,3
Orta		8	4,6	
Zayıf		1	0,6	
Sizi üzen ve sıkıntı duyduğunuz konuları yoğun bakım hemşireleriyle paylaşabiliyor musunuz?	Çok iyi	74	42,8	
	İyi	93	53,8	
	Orta	5	2,9	
	Zayıf	1	0,6	
Sizi üzen ve sıkıntı duyduğunuz konuları yoğun bakım doktorları ile paylaşabiliyor musunuz?	Çok iyi	67	38,7	
	İyi	85	49,1	
	Orta	17	9,8	
	Zayıf	4	2,3	

Memnuniyetin değerlendirildiği altıncı bölüm “Yoğun Bakım Ünitesi Bekleme Ortamı ve Lojistik Destek” bölümüdür. Bu bölüm en düşük memnuniyet puanının ölçüldüğü bölümdür (%63,4). Hasta yakınları bekleme salonunun konforunu, ihtiyacı karşılama konusunda sorunların olduğunu ve ihtiyaçların karşılanmasında sıkıntı çektikleri ve hastaları ile ilgili yoğun bakım ünitesi

dışındaki birimlerde yapılması gereken işler için bizzat ilgilenmek zorunda kaldıklarını belirtmişlerdir (Tablo 2). Erdal ve arkadaşlarının çalışmasında da en düşük oranı (%33,3) bu bölüm oluşturmaktadır.⁷ Tüm bu bulgular değerlendirildiğinde yoğun bakım ünitelerinin bekleme salonlarında iyileştirme yapılması gerektiği sonucu çıkarılabilir.

Tablo 8. Yoğun Bakım Ünitesi Bekleme Ortamı ve Lojistik Destek Bölümünün Dağılımı

DEĞİŞKENLER		Kategoriler	Sayı (N)	%
Yoğun Bakım Ünitesi Bekleme Ortamı ve Lojistik Destek	Oturduğunuz bekleme salonu konforlu mu?	Çok iyi	40	23,1
		İyi	76	43,9
		Orta	36	20,8
		Zayıf	21	2,1
	Bekleme salonu ihtiyaçlarınızı karşılayabiliyor mu?	Kesinlikle hayır	19	11,0
		Bazen	48	27,7
		Çoğu zaman	57	32,9
		Her zaman	49	28,3
	Yoğun bakım ünitesi dışında hastanızla ilgili yapılması gereken işler için bizzat ilgilenmek durumunda kalıyor musunuz?	Kesinlikle hayır	60	34,7
		Bazen	87	50,3
		Çoğu zaman	22	12,7
		Her zaman	4	2,3

Anket setinin son bölümü “Karar verme süreci” bölümüdür. Hasta yakınlarının yarısından fazlası bu sürece dâhil edildiğini,

desteklendiğini, karar vermek için yeterli sürenin kendine tanındığını belirtmişlerdir (%74,4)(Tablo2).

Tablo 9. Karar Verme Süreci Bölümünün Dağılımı

DEĞİŞKENLER		Kategoriler	Sayı (N)	%
Karar Verme Süreci	Hastanız tedavi ve bakım ile ilgili karar verme aşamalarında sizin de bu sürece dâhil edildiğinizi hissettiniz mi?	Her zaman dâhil edildi	59	34,1
		Çoğunlukla dâhil edildim	100	57,8
		Çoğunlukla dâhil edilmedim	10	5,8
		Hiç dâhil edilmedim	4	2,3
	Karar verme aşamasında kendinizi desteklenmiş hissettiniz mi?	Oldukça desteklendim	83	48,0
		Biraz desteklendim	69	39,9
		Çok az desteklendim	13	7,5
		Hiç desteklenmedim	8	4,6
	Hastanızın tedavi ve bakımı üzerinde kontrol sahibi olduğunuzu hissettiniz mi?	İyi derecede kontrol sahibi olduğumu hissettim	74	42,8
		Biraz kontrol sahibi olduğumu hissettim	54	31,2
		Çok az kontrol sahibi olduğumu ve sağlık sisteminin kontrolü ele aldığımı hissettim.	31	17,9
		Hiç kontrol sahibi olmadığımı ve sağlık sisteminin kontrolü tamamen ele aldığımı hissettim.	14	8,1
Hastanızın tedavi ve bakımı ile ilgili karar verme aşamasında, endişelerinizin giderilmesi ve sorunlarınızın yanıtlanması için yeterince zamanınız oldu mu?	Yeterince zamanım oldu	135	78,0	
	Daha fazla zamana ihtiyacım vardı	38	22,0	

Katılımcıların memnuniyet puanlarının cinsiyet, daha önce yoğun bakımda yatan yakınının olup olmama, hasta ile birlikte yaşayıp yaşamama, hastanenin bulunduğu şehirde ikamet edip etmeme, yakınlık

derecesi, hasta ile görüşme sıklığı, eğitim düzeylerinin grupları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılığın olmadığı görülmüştür ($p>0,05$) (Tablo10).

Tablo 10. Genel Puan Değerinin Demografik Değişkenler İle İlişkisi

T-TESTİ						
Değişkenler	Gruplar	N	Ort	±	t	p*
Cinsiyet	Kadın	93	67,87	4,93	0,005	0,86
	Erkek	80	67,87	6,04		
Daha Önce Yoğun Bakımda Yatan Yakınının varlığı	Evet	79	68,56	5,33	0,346	0,368
	Hayır	94	67,19	5,53		
Hasta İle Birlikte Yaşama	Evet	76	68,09	5,16	0,467	0,649
	Hayır	97	67,70	5,70		
Hastanenin Bulunduğu Şehirde İkamet durumu	Hastanenin bulunduğu şehirde	134	67,47	5,61	1,81	0,265
	Şehir dışında	39	69,25	4,68		
ANOVA						
Değişkenler	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Kareler Ortalaması	F	p*	
Yakınlık derecesi	Gruplar arası	311,59	60,219	2,047	0,076	
	Gruplar içi	4146,82	29,414			
	Toplam	4467,91				
Hasta ile birlikte yaşamayan yakınının hasta ile görüşme sıklığı	Gruplar arası	82,54	27,515	0,801	0,497	
	Gruplar içi	2881,43	34,365			
	Toplam	2762,97				
Eğitim düzeyi	Gruplar arası	188,82	63,601	2,136	0,98	
	Gruplar içi	4247,53	29,772			
	Toplam	4457,45				

$P^*<0,05$

SONUÇ VE ÖNERİLER

SDH yoğun bakım ünitesinden tedavi gören hastaların yakınlarının alınan hizmetten memnun olma durumlarını belirlemeye yönelik olan bu çalışmada, hasta yakınlarının genel memnuniyet düzeyini olumlu etkileyen unsurların sağlık profesyonellerinin bilgi, beceri, tutum ve hasta yakınlarına gösterdikleri ilgi durumlarının olduğu, bunun yanı sıra bekleme alanlarının fiziksel koşullarının olumsuzluğu ise en olumsuz

unsur olarak belirlenmiştir. Sonuç olarak, hasta yakınlarının genel olarak alınan hizmetten üst düzeyde memnun oldukları sonucuna varılmıştır.

SDH yoğun bakım ünitesi bekleme alanının konforlu ve hasta yakınlarının ihtiyaçlarını karşılayabilecek hale getirilmesi memnuniyet oranının daha da yükseltilmesini sağlayacaktır.

KAYNAKLAR

1. Kıdak, L.B, Aksaraylı M. (2008). Yatan Hasta Memnuniyetinin Değerlendirilmesi ve İzlenmesi: Eğitim Ve Araştırma Hastanesi Uygulaması. Dokuz Eylül Üniversitesi (DEÜ) Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi (SBED), 1 (3), 81-122.
2. Taşhyan, M., Gök, S. (2012). Kamu ve Özel Hastanelerde Hasta Memnuniyeti: Kahramanmaraş'ta Bir Alan Çalışması. Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 2 (1), 69-94.
3. Tel, H., Tel, H. (2009). Transfer anksiyetesi; yoğun bakım hastası ve ailesinin ortak duygusal deneyimi. Yoğun Bakım Hemşireliği Dergisi, 13 (1), 24-29.
4. Tunçay, GY., Uçar, H. (2010). Hastaların yoğun bakım ünitesinin fiziksel ortam özelliklerine ilişkin görüşleri. Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Dergisi, 33-46.
5. Yataklı Sağlık Tesislerinde Yoğun Bakım Hizmetlerinin Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Tebliğ; <http://mevzuat.basbakanlik.gov.tr/Metin.Aspx?MevzuatKod=9.5.15146&MevzuatIliski=0&sourceXmlSearch=yo%C4%9Fun%20bak%C4%B1m>, Erişim: 12.12.2017.
6. Dodek, PM., Wong, H., Heyland, DK., Cook, DJ., Rocker, GM., Kutsogiannis DJ, et al. (2012). There lation ship between organizational culture and family satisfaction in critical care. Crit Care Med, 40, 1506-12.
7. Erdal, Ç., Tunalı, Y., Dilmen, ÖK., Akçıl, FE., Yentür, E. Bahar, M. (2013). Yoğun Bakım Ünitesinde Yatan Hastaların Yakınlarının Memnuniyetinin Değerlendirilmesi. Türk Yoğun Bakım Derneği Dergisi, 11, 64-71
8. Gözüm, S., Aksayan, S. (2003). Kültürlerarası ölçek uyarlaması için rehber II: Psikometrik özellikler ve kültürlerarası karşılaştırma, Hemşirelikte Araştırma Geliştirme Dergisi, 5 (1), 3-14.
9. Aksayan, S., Emiroğlu, N. (2002). Araştırma Tasarımı, Hemşirelikte araştırma ilke süreç ve yöntemleri. İçinde İ.Erefe (Ed.) (1. Baskı, sy. 78). İstanbul, Odak Ofset.
10. Şencan, H. (2005). Sosyal ve davranışsal ölçümlerde güvenilirlik ve geçerlilik. Ankara, Seçkin Yayıncılık.
11. Şahin, E., Yiğit, S. (2016), Yoğun Bakım Ünitesinde Tedavi Gören Hastaların Yakınlarının Memnuniyetinin Değerlendirilmesi: İskenderun Devlet Hastanesi Örneği, VI. Uluslararası Sağlıkta Performans Ve Kalite Kongresi Kongre Bilimsel Kitabı, 787-788.
12. Tengilimoğlu, D. (1997). Ankara'da Bir üniversite hastanesinde hasta memnuniyetinin ölçülmesi. İçinde: Çoruh M, editör. Sağlık hizmetlerinde toplam kalite yönetimi ve performans ölçümü. Ankara, Haberal Eğitim Vakfı; 103-11.
13. Demir, H., Karavuş, M., Özver, H., Gürbüz, Y., Akdaş, A. (200). Üniversite hastanesi poliservislerine başvuran hastaların tatmin düzeyleri. 3. Ulusal sağlık ve hastane yönetimi sempozyumu (uluslararası katılımlı) bildiriler kitabı, Ankara, 28-29 Eylül, 346-57.
14. Çolak, M., Kısa, A., Bayram, A., Ermiş, P. (2000). Askeri hastanelerde hasta memnuniyeti: bir saha çalışması. 3. Ulusal sağlık ve hastane yönetimi sempozyumu (uluslararası katılımlı) bildiriler kitabı, Ankara, 28-29 Eylül, 367-78.
15. Önsüz, MF., Topuzoğlu, A., Cöbek, UC., Ertürk, S., Yılmaz, F., Birol, S. (2008). "İstanbul'da Bir Tıp Fakültesi Hastanesinde Yatan Hastaların Memnuniyet Düzeyi", Marmara Medical Journal, 21 (1), 033-049.
16. Aytuğ, AM., Mollahaliloğlu, S., Ünsal, G., Uğurlu, M., Coşkun, Ö. (2000). Hospitals' Utilization and satisfaction research. International public health congress "health 21 in action" abstracts book, İstanbul-Turkey, October, 8-12, 68.
17. Aytar, G., Yeşildal, N. (2004). Düzce Tıp Fakültesi Hastanesi yataklı servislerinde hasta memnuniyetinin değerlendirilmesi. IX. Ulusal halk sağlığı kongresi bildiri özet kitabı, Ankara, 3-6 Kasım, 384.
18. Akıncı, SB., Salman, N., Kanbak, M., Aypar, Ü. (2004). Yoğun bakımda aile memnuniyetinin değerlendirilmesi. Türk AnestRean Der Dergisi, 32, 130-8.
19. Erden, İA., Pamuk, AG., Akıncı, SB., Turgut, HC., Sarıcaoğlu, F., Aypar, Ü. (2010). Yoğun bakım ünitesinde aile memnuniyetinin değerlendirilmesi. Türk Yoğun Bakım Der Dergisi, 8, 18-25.