


Original Article / Araştırma Makalesi

**YOĞUN BAKIMDA HASTASI OLAN AİLE BİREYLERİNİN
GEREKSİNİMLERİNİN KARŞILANMASI İLE MEMNUNİYET DÜZEYLERİ
ARASINDAKİ İLİŞKİ**

**The Relationship between Meeting the Needs of Family Members of Patients in the
Intensive Care and Their Satisfaction Levels**

Esra ÖZTÜRK¹ 

Birgül CERİT² 

¹Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Bolu

²Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Bolu

Geliş Tarihi / Received: 23.10.2020

Kabul Tarihi / Accepted: 13.02.2021

Yayın Tarihi / Published: 25.03.2021

ÖZ

Araştırma, yoğun bakımda hastası olan aile bireylerinin gereksinimlerinin karşılanması ile memnuniyet düzeyleri arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Araştırma ilişkisel tarama modeli kullanılarak tanımlayıcı tipte yapılmıştır. Veriler çalışmaya katılmaya gönüllü olan 296 hasta yakınından elde edilmiştir. Araştırma verileri Kişisel Bilgi Formu, Karşılanan Gereksinimler Envanteri ve Yoğun Bakım Memnuniyet Ölçeği kullanılarak toplanmıştır. Verilerin analizinde, tanımlayıcı istatistikler, Pearson's korelasyon analizi ve çoklu regresyon analizi kullanılmıştır. Hasta yakınlarının yoğun bakım memnuniyetini, güven, bilgi ve yakınlık gereksinimlerinin karşılanması alt boyutlarının yordadığı, bilgi memnuniyetini, güven ve bilgi gereksinimlerinin karşılanması alt boyutlarının yordadığı, karar verme memnuniyetini ise güven ve bilgi gereksinimlerinin karşılanması alt boyutlarının yordadığı belirlenmiştir. Araştırma sonucu, hasta yakınlarının gereksinimlerinin karşılanmasının yoğun bakım memnuniyetini yordadığını göstermektedir. Dolayısıyla yoğun bakımda hastası olan aile bireylerinin gereksinimlerinin karşılanmasına yönelik düzenlemelerin yapılması yoğun bakım memnuniyetine olumlu yansırabilir.

Anahtar kelimeler: Aile Bireyi, Gereksinim, Hasta, Memnuniyet, Yoğun Bakım

ABSTRACT

The study was conducted to determine the relationship between meeting the needs of family members with a patient in intensive care and their satisfaction levels. The data were obtained from 296 relatives who were volunteer to participate in the study. Research data were collected using a Personal Information Form, Needs Met Inventory and Intensive Care Satisfaction Scale. Descriptive statistics, Pearson's correlation analysis and multiple regression analysis were used to evaluate the data. It was determined that the intensive care satisfaction of patient relatives were predicted by the sub-scales of meeting the requirements of trust, information, and sympathy; the satisfaction of information was predicted by the sub-scales of meeting the requirements of trust and information; decision-making satisfaction was predicted by the sub-scales of meeting the requirements of trust and information. The results of the study show that meeting the needs of patients' relatives predicts the satisfaction of intensive care units. Therefore, making arrangements to meet the needs of family members of patients in the intensive care unit may positively reflect on their intensive care satisfaction.

Keywords: Intensive Care, Need, Patient, Family Members, Satisfaction

GİRİŞ

Yoğun bakım üniteleri (YBÜ), yaşamı tehdit altında olan bireylere, en üst düzeyde yarar sağlamak amacıyla kullanılan çok sayıda yaşam kurtarıcı, teknolojik araç gereçlerin bulunduğu, interdisipliner bir ekip yaklaşımının zorunlu olduğu birimlerdir (Sarı ve Özkan, 2019). Bu birimde yatan hastalar hemodinamik olarak stabil olmamaları ve görülebilecek komplikasyonların fazla olması gibi nedenlerle, 24 saat takip ve kaliteli bakıma ihtiyaç duymaktadır (Çelik, 2014; İncesu, 2018).

Yoğun bakım ünitelerinin teknolojik donanımı ve işleyiş biçimi hastanenin diğer bölümlerinden farklı olduğu için, bu birimlerde tedavi görmek hasta üzerinde olduğu kadar hastanın ailesi ya da yakınları üzerinde de olumsuz etkiler oluşturabilir (Aykin, 2013; Koyuncu, Eti Aslan, Yava, Çınar, ve Olgun, 2016; Van Mol vd., 2014). Bu birimde yatan hastanın yaşamı tehdit edici kritik hastalığının olması, hastalığın seyrine bağlı sonucun iyileşme, hayatta kalma, engellilik veya ölüm gibi belirsizliği içermesi (Torun, Kadioğlu, ve Öztunç, 2012; Van Mol vd., 2014) ailesinin korku, anksiyete ve stres yaşamasına neden olabilir (Alsharari, 2019; Aykin, 2013; Van Mol vd., 2014). Bununla birlikte literatürde yer alan çalışmalar incelendiğinde, hasta yakınlarının hastalarının durumuna ilişkin endişe duydukları, çaresizlik ve belirsizlikle birlikte travmatik stres yaşadıkları (Köse vd., 2016; Matt, Schwarzkopf, Reinhart, König, ve Hartog, 2017), ciddi kaygı ve depresif belirtilerin ortaya çıkabildiği (Bilgin, 2017; Ölçüm, Özşen, Diken, Yazla, ve Karadere, 2018), uykusuzluk, yorgunluk (P. Y. Chang, Wang, T. H. Chang, Yu, ve Lee, 2018; Day, Haj-Bakri, Lubchansky, ve Mehta, 2013; Karagözoğlu, Özden, ve Tok Yıldız, 2014), baş ağrısı, yeme-içme ve boşaltım alışkanlıklarında değişim, evdeki sorumluluklarında aksama, aile ilişkileri ve sosyal yaşantılarında etkilenim (Karagözoğlu vd., 2014) gibi pek çok olumsuz duruma maruz kaldıkları görülmektedir. Hasta yakınlarının yaşamış olduğu bu olumsuzlukların azaltılmasında ve yaşadıkları krizle başa çıkabilmelerinde en temel faktör gereksinimlerinin karşılanmasıdır. Yoğun bakım hemşiresinin bütüncül yaklaşımla hasta yakınlarının gereksinimlerini belirlemesi ve karşılaması, hasta yakınlarının yaşadığı korku ve endişeyi azaltmakla birlikte hastalarının prognozu üzerinde de olumlu etki yaratabilir (Karagözoğlu vd., 2014; Özgürsoy ve Durmaz Akyol, 2008).

Hasta yakınlarının gereksinimleri ilk olarak Molter (1979) tarafından ele alınmış olup güven, bilgi, yakınlık, destek ve konfor olmak üzere sınıflandırmıştır (Molter, 1979). Bu sınıflamadan yola çıkarak yapılan çalışmalarda hasta yakınlarının başlıca gereksinimleri; hastaları hakkında yeterli ve dürüst bilgi almak, durumuna ilişkin umut olduğunu hissetmek, onlarla yeterli zaman geçirebilmek, bakımına katılabilmek, iyi bakım

aldıklarına inanmak, istedikleri zaman soru sorabilmek, hastane personelinin hastaya yeterince özen gösterdiğini hissetmek, güven duyabilmek, hastalarının yanında olabilmek, onlarla iletişim kurabilmeleri için yardım alabilmek ve durumlarında herhangi bir değişiklik olduğunda evden aranmak şeklinde belirlenmiştir (Fortunatti, 2014; Kara, 2019; Koyuncu vd., 2016; Molter, 1979; Ören, 2018; Toros, 2003). Bu sonuçlara dayalı olarak hasta yakınlarının daha çok bilgi, güven ve yakınlık gereksinimlerinin karşılanmasına yönelik beklentilerinin olduğu söylenebilir. Bu beklentiler sağlık ekibi tarafından karşılansa da hasta yakınları bu gereksinimlerin sıklıkla hemşireler tarafından karşılanmasını beklemektedir (Çelik, Kurt, Uzun Arslantaş, Dirimeşe, ve Taşdemir, 2017; Ören, 2018). Dolayısıyla, bütüncül sağlık yaklaşımını benimseyen hemşirelerin en önemli sorumluluğu, hem hasta hem de aile için en uygun sonuçları teşvik etmek, yoğun bakım süreci boyunca aileyi desteklemek, hasta bakımına katılımlarını sağlamak, ihtiyaçlarını karşılamak ve endişelerini dikkate almaktır (Karagözoğlu vd., 2014).

Hasta yakınlarının gereksinimleri dikkate alındığı zaman, yaşadığı kriz ile baş edebilmesi kolaylaşacak ve yoğun bakımdan duyduğu memnuniyet artacaktır (Khalaila, 2014; Özdemir, 2009). Aile memnuniyeti, YBÜ bakım ve tedavisini değerlendirmek için diğer kalite göstergelerinin önemli bir tamamlayıcısı olarak kabul edilmeye başlanmıştır (Aydın vd., 2016; Fortunatti ve Silva, 2018). Yoğun bakım kalitesi, geleneksel verimlilik ölçütlerine (yatan hastaların mortalite, yatış süresi, bakımın klinik sonuçları, hastane kaynaklı enfeksiyonlar, idari verimlilik ölçütleri gibi) ek olarak giderek yaygınlaşan şekilde hasta ve aile memnuniyet değerlendirmeleri, sağlık hizmetlerinde değerli bir sonuç ölçümü olarak kabul görmeye başlamış ve verilen sağlık hizmetinin kalitesini gösteren bir parametre haline gelmiştir (Aydın vd., 2016; Fortunatti ve Silva, 2018). Literatürde memnuniyeti etkileyen faktörler; kişilerarası iletişim, personel davranışı, hastalık hakkında bilgilendirme ve sağlık profesyonelleri ile etkileşim olarak sıralanmaktadır (Onay ve Uğur, 2011). Bu doğrultuda yoğun bakım hizmet kalitesini iyileştirebilmek, hasta yakınlarının memnuniyetini arttırmak için, yoğun bakım çalışanlarının özellikle de hemşirelerin hasta yakınları ile iyi iletişim içerisinde olması ve gereksinimlerini karşılaması beklenmektedir (Khalaila, 2014). Literatürde yoğun bakım hemşiresi, yoğun bakımda hastası olan aile üyeleri ile sık etkileşimde bulunması, hasta ve aile merkezli yaklaşım sergileyebilmesi, hasta ve hasta yakınlarının gereksinimlerini tanıması, karşılayabilmesi ve memnuniyeti sağlayabilmesi açısından en uygun sağlık profesyoneli olarak tanımlanmaktadır (Fortunatti, 2014). Yoğun bakımda hastası olan aile bireyleri ile yapılan çalışmalar incelendiğinde; genel olarak sunulan hizmete ilişkin aile bireylerinin memnun olduğu görülmekle birlikte (Ahtisham, Subia, ve Gideon, 2016; İncesu, 2018; Khalaila, 2013;

Midega, Oliveira, ve Fumis, 2019; Tokur vd., 2016) memnuniyetin istendik düzeyde olmadığını gösteren çalışmaların da olduğu görülmektedir (Mahrous, 2017; Türkmen, 2017).

Sonuç olarak yoğun bakıma ihtiyaç duyan hasta sayısının giderek artması, yoğun bakımlarda kalite değerlendirmesi yapılmasının önemini daha da arttırmaktadır. Hizmet alan hastaların çoğunun kritik durumda olması hizmetin değerlendirmesinin hasta yakınları tarafından yapılmasını gerekli kılmaktadır. Yoğun bakım süreci hasta yakınlarında stres, kaygı ve kriz gibi birçok olumsuz durumun yaşanmasına neden olabilmekte ve bu süreçte yaşadıkları deneyimler, yoğun bakım memnuniyetine ilişkin değerlendirmelerine yansıtılabilmektedir. Bu bağlamda bu çalışma, yoğun bakımda hastası olan aile bireylerinin gereksinimlerinin karşılanması ile memnuniyetleri arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla yapılmıştır.

Araştırma Soruları

- Hasta yakınlarının gereksinimlerinin karşılanma düzeyine ilişkin görüşleri nedir?
- Hasta yakınlarının yoğun bakımdan duydukları memnuniyet düzeyine ilişkin görüşleri nedir?
- Hasta yakınlarının gereksinimlerinin karşılanması ile yoğun bakımdan duydukları memnuniyet arasında ilişki var mıdır?

Hasta yakınlarının gereksinimlerinin karşılanması, yoğun bakımdan duydukları memnuniyeti yordamakta mıdır?

GEREÇ VE YÖNTEM

Araştırmanın Modeli

Bu çalışma, ilişkiyel tarama modeli kullanılarak tanımlayıcı tipte yapılmıştır.

Araştırmanın Çalışma Grubu

Araştırma Karadeniz Bölgesi'nde yer alan bir il merkezinde bulunan dört hastanede gerçekleştirilmiştir. Araştırmaya dahil edilen katılımcı sayısının belirlenmesinde G*Power 3.1.9.2 programı kullanılmıştır. Buna göre $d = .50$ etki büyüklüğünde %80.0 istatistiksel güç ve .05 anlamlılık düzeyinde çalışma grubu toplam 306 hasta yakını olarak belirlenmiştir. Araştırmanın gerçekleştirildiği dört hastanede (A, B, C, D Hastaneleri) toplam 10 yetişkin yoğun bakım birimi bulunmaktadır. Her bir yoğun bakımdan kaç hasta yakını ile görüşüleceği tabakalı örnekleme yöntemi ile orantılı olarak belirlenmiştir. Bu bağlamda yoğun bakımların yatak sayıları belirlenerek her yoğun bakımdan alınacak hasta yakını sayısının çalışma grubu içerisinde temsil edilme oranı hesaplanmıştır. Bu orana göre örnekleme kapsamında yer alacak

hasta yakını sayıları A hastanesi için 97, B hastanesi için 107, C hastanesi için 77 ve D hastanesi için 25 olarak belirlenmiştir. Buna göre, 18 yaş ve üzerinde olan, konuşma ve işitme sorunu olmayan, Türkçe konuşabilen ve anlayabilen, verilerin toplanacağı tarihlerde araştırma kapsamında yer alan hastanelerin yoğun bakımında hastası olan, hastasının yoğun bakım birimine kabulünden 72 saat geçmiş olan, hasta ile kan bağı, evlilik bağı olan veya hasta için önemli olup onu yoğun bakım ünitesinde en az bir kez ziyaret etmiş olan ve araştırmaya katılmaya gönüllü olan her hastanın bir yakını araştırma kapsamına alınmıştır. Çalışmada 10 hasta yakını veri toplama formlarını eksik doldurduğundan çalışma 296 hasta yakını ile tamamlanmıştır.

Veri Toplama Araçları

Araştırma verilerinin toplanmasında Kişisel Bilgi Formu, Karşılanan Gereksinimler Envanteri ve Yoğun Bakım Memnuniyet Ölçeği kullanılmıştır.

Kişisel Bilgi Formu

Hasta yakınlarının; yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, hasta ile yakınlık derecesi ve daha önce yoğun bakım ünitesinde herhangi bir yakınının yatma durumuna ilişkin soruları içermektedir.

Karşılanan Gereksinimler Envanteri

Envanter Molter (1979) tarafından geliştirilen Yoğun Bakım Aile Gereksinimleri Envanterinin maddelerini içermekte olup pek çok çalışmada (Omari, 2009; Warren, 1993; Warren ve Mendonca, 1998) aile üyelerinin gereksinimlerinin ne ölçüde karşılandığını ölçmek için kullanılmıştır. Türkçe geçerlik ve güvenirlik çalışması Toros (2003) tarafından yapılmıştır. Ölçek yoğun bakımda hastası olan aile üyelerinin, ihtiyaçlarının ne kadar iyi karşılandığını ölçen güven (7 madde), bilgi (8 madde), yakınlık (8 madde), destek (15 madde) ve konfor (6 madde) olmak üzere beş alt boyut ve 44 maddeden oluşmaktadır. Envanterdeki her madde 4 seçenekli Likert ölçekleme tipindedir. Aile üyelerinden her madde için 1-4 puan arasında derecelendirme yapmaları istenir. Buna göre; “hiç karşılanmadı” ifadesi 1 puan, “bazen karşılandı” ifadesi 2 puan, “çoğu zaman karşılandı” 3 puan, “her zaman karşılandı” ifadesi 4 puan ile değerlendirilir. Puan arttıkça kritik hasta bireylerin aile üyelerinin gereksinimlerinin karşılanma durumu artmaktadır (Toros, 2003). Toros (2003)'un çalışmasında ölçeğin Cronbach alfa katsayısı .95, bu çalışmada ise .91 olarak hesaplanmıştır.

Yoğun Bakım Memnuniyet Ölçeği

Ölçek Heyland ve Tranmer (2001) tarafından geliştirilmiş olup (Heyland ve Tranmer, 2001) Türkçe geçerlik ve güvenilirlik çalışması Taştan, İyigün, Ayhan, Kılıckaya, Yılmaz vd., (2014) tarafından yapılmıştır (Taştan vd., 2014). YBÜ'de sağlanan bakımla ilgili aile memnuniyetini ölçmek için kullanılan ölçek, bakımdan memnuniyet (13 madde), karar verme memnuniyeti (5 madde) ve bilgi memnuniyeti (6 madde) olmak üzere üç boyut 24 maddeden oluşmaktadır. Her bir madde, aile üyelerinden belirli bir bakım, bilgi alma ve karar verme yönüyle memnuniyetlerini belirtmelerini istemektedir Likert ölçekleme tipinde olan ölçekte 24 maddenin her biri için 1-5 puan arasında derecelendirme yapılır. Puanlama, mükemmel (5), çok iyi (4), iyi (3), orta (2), kötü (1) şeklinde yapılmıştır. Madde değerleri 0-100 arasında bir puana ulaşacak şekilde dönüştürülmüştür. Buna göre Dönüştürülmüş puan = $[(\text{Gerçek madde değeri} - \text{Olası en düşük madde değeri}) / (\text{Olası en yüksek madde değeri} - \text{Olası en düşük madde değeri}) \times 100]$ olarak hesaplanmıştır. Yüksek puanlar artan memnuniyeti göstermektedir (Taştan vd., 2014). Taştan vd., (2014)'nin çalışmasında ölçeğin Cronbach alfa katsayısı .95, bu çalışmada da ise .93 olarak tespit edilmiştir.

Araştırmanın Uygulanması

Araştırmacı tarafından örneklem seçim kriterlerine uyan katılımcılara, araştırmanın amacı ve veri toplama sürecine ilişkin bilgilendirme yapılmıştır. Daha sonra uygulamayı gönüllü olarak kabul eden katılımcılara veri toplama formları verilmiş ve doldurduktan sonra araştırmacıya teslim etmeleri sağlanmıştır. Formların doldurulması yaklaşık 25-30 dakika sürmüştür. Araştırmanın uygulaması Kasım 2017- Mart 2018 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir.

Verilerin Değerlendirilmesi

Verilerin analizi SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) 22.0 paket programı kullanılarak yapılmıştır. Tanımlayıcı özelliklere ilişkin verilerin değerlendirilmesinde frekans ve yüzde hesapları, hasta yakınlarının gereksinimlerinin karşılanma durumları ve memnuniyet düzeylerini belirlemek için ise ortalama ve standart sapma değerleri kullanılmıştır. Araştırmada kullanılacak istatistiklerin belirlenebilmesi için verilerin normal dağılım gösterip göstermediği skewness ve kurtosis değerleri hesaplanarak tespit edilmiştir. Skewness ve kurtosis değerlerinin -2 ile +2 arasında değişmesi verilerin normal dağılıma uygun olduğunu göstermektedir (Şencan, 2005). Dolayısıyla bu çalışmada veriler normal dağılım göstermiştir (Karşılanan Gereksinimler Envanteri için, skewness: .904, kurtosis:1.964; Yoğun Bakım Memnuniyet Ölçeği için,

skewness: .570, kurtosis: .615). Bu sonuca dayalı olarak, hasta yakınlarının gereksinimlerinin karşılanma düzeyi ile yoğun bakımdan memnuniyet düzeyleri arasındaki ilişkinin değerlendirilmesinde Pearson's korelasyon analizi, hasta yakınlarının gereksinimlerinin karşılanmasının yoğun bakım aile memnuniyetini yordamasına ilişkin ise Çoklu Regresyon analizi kullanılmıştır. Literatürde korelasyon katsayısının gücü; 0.00-0.25 çok zayıf, 0.26-0.49 zayıf, 0.50-0.69 orta, 0.70-0.89 kuvvetli, 0.90-1.00 arası ise çok kuvvetli olarak belirtilmektedir (Ural ve Kılıç, 2013). Bu çalışmada korelasyon katsayısının gücü bu aralıklar dikkate alınarak değerlendirilmiştir.

Araştırmanın Etik Yönü

Araştırmanın uygulanması için etik kurul izni (2017/197 sayılı ve 12.09.2017 tarihli), araştırma kapsamında yer alan hastanelerden resmi yazılı izin, katılımcılardan yazılı aydınlatılmış onam ve araştırmada kullanılan ölçekler için yazarlarından e-mail yolu ile izin alınmıştır.

BULGULAR

Araştırmaya katılan hasta yakınlarının tanımlayıcı özelliklerinin dağılımı Tablo1'de yer almaktadır. Tabloya göre çalışmaya katılan hasta yakınlarının yaş ortalaması 48.18 ± 13.08 (min= 18, max= 80)'dir. Hasta yakınlarının %60.0'inin kadın, %48.0'inin ilkökul- ortaokul mezunu olduğu belirlenmiştir. Hasta yakınlarının hasta ile yakınlık durumuna bakıldığında %54.7'sinin ebeveyni olduğu ve aile üyelerinin %67.2'sinin daha önce yoğun bakımda yatmamış olduğu saptanmıştır.

Tablo 1. Hasta Yakınına İlişkin Tanımlayıcı Özellikler (n= 296)

Hasta Yakınının Özellikleri	n	%
Yaş		
35 yaş ve altı	55	18.6
36-45 yaş	61	20.6
46-55 yaş	93	31.4
56 yaş ve üstü	87	29.4
Yaş Ortalaması: 48.18 ± 13.08		
Cinsiyet		
Kadın	178	60.0
Erkek	118	40.0
Eğitim Düzeyi		
Okur Yazar Değil	13	4.4
Okur Yazar	5	1.7
İlkokul- Ortaokul Mezunu	142	48.0
Lise	74	25.0
Üniversite	53	17.9
Yüksek Lisans-Doktora	9	3.0
Hasta ile Yakınlık Derecesi		

Eşi	54	18.2
Çocuğu	5	1.7
Ebeveyni	162	54.7
Kardeşi	25	8.4
Akrabası	47	16.0
Arkadaşı	3	1.0
Daha Önce Yakınının Yoğun Bakımda Yatma Durumu		
Evet	97	32.8
Hayır	199	67.2

Yoğun bakımda hastası olan hasta yakınlarının gereksinimlerinin karşılanmasına ilişkin aritmetik puan ortalamaları Tablo 2’de verilmiştir. Buna göre, hasta yakınlarının karşılanan gereksinimler envanteri alt boyutlarının aritmetik puan değerlerine bakıldığında, en yüksek puanı güven gereksiniminin karşılanması (2.55 ± 0.54), en düşük puanı ise konfor gereksiniminin karşılanması alt boyutundan (1.60 ± 0.37) aldıkları görülmektedir.

Tablo 2. Hasta Yakınlarının Gereksinimlerinin Karşılanmasına İlişkin Puan Ortalamaları (n= 296)

Karşılanan Gereksinimler	$\bar{x} \pm ss$
Güven Gereksinimi	2.55 ± 0.54
Bilgi Gereksinimi	1.96 ± 0.45
Yakınlık Gereksinimi	1.81 ± 0.31
Destek Gereksinimi	1.71 ± 0.38
Konfor Gereksinimi	1.60 ± 0.37

Tablo 3’te hasta yakınlarının yoğun bakımdan memnuniyetlerini gösteren puan ortalamaları yer almaktadır. Buna göre yoğun bakım memnuniyet ölçeği alt boyutlarına ilişkin puan ortalamaları değerlendirildiğinde, bakımdan memnuniyet puan ortalaması 46.72 ± 10.78 , karar verme memnuniyeti puan ortalaması 50.03 ± 15.56 ve bilgi memnuniyeti puan ortalaması 48.24 ± 10.69 olarak bulunmuştur. Yoğun bakım memnuniyetine ilişkin toplam puan ortalaması ise 47.79 ± 10.55 olarak belirlenmiştir.

Tablo 3. Hasta Yakınlarının Yoğun Bakım Memnuniyeti Puan Ortalamaları (n= 296)

Yoğun Bakım Memnuniyeti	Ort± ss
Toplam ve Alt Boyutları	
Bakımdan Memnuniyet	46.72 ± 10.78
Karar Verme Memnuniyeti	50.03 ± 15.56
Bilgi Memnuniyeti	48.24 ± 10.69
Toplam Puan	47.79 ± 10.55

Tablo 4’te hasta yakınlarının gereksinimlerinin karşılanması ile yoğun bakım memnuniyeti arasında ilişki olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılan korelasyon analizi sonuçları yer almaktadır. Tabloya göre, güven gereksiniminin karşılanması ile bakımdan memnuniyet, karar verme memnuniyeti ve bilgi memnuniyeti arasında anlamlı, pozitif yönlü ve orta düzeyde bir ilişki (sırasıyla $r = .676$, $r = .526$, $r = .589$) saptanmıştır. Bilgi gereksiniminin karşılanması ile bakımdan memnuniyet ve bilgi memnuniyeti arasında anlamlı, pozitif yönlü ve

orta düzeyde bir ilişki (sırasıyla $r = .538$, $r = .521$), karar verme memnuniyeti ile anlamlı, pozitif yönlü ve zayıf düzeyde bir ilişki ($r = .372$) olduğu belirlenmiştir. Yakınlık gereksiniminin karşılanması ile bakımdan memnuniyet ve bilgi memnuniyeti arasında anlamlı, pozitif yönlü ve zayıf düzeyde bir ilişki (sırasıyla $r = .332$, $r = .268$), saptanmıştır. Destek gereksiniminin karşılanması ile bakımdan memnuniyet, karar verme memnuniyeti ve bilgi memnuniyeti arasında anlamlı, pozitif yönlü ve çok zayıf düzeyde bir ilişki olduğu belirlenmiştir (sırasıyla $r = .162$, $r = .114$, $r = .205$). Konfor gereksiniminin karşılanması ile bakımdan memnuniyet ve bilgi memnuniyeti arasında anlamlı, pozitif yönlü ve zayıf düzeyde bir ilişki (sırasıyla $r = .287$, $r = .310$), karar verme memnuniyeti arasında ise anlamlı, pozitif yönlü ve çok zayıf düzeyde bir ilişki ($r = .149$) olduğu saptanmıştır. Yakınlık gereksiniminin karşılanması ile karar verme memnuniyeti arasında ise, anlamlı bir ilişkiye rastlanılmamıştır.

Tablo 4. Hasta Yakınlarının Gereksinimlerinin Karşılanması ile Yoğun Bakım Aile Memnuniyeti Arasındaki Korelasyon Analizi Sonuçları (n= 296)

Gereksinimlerin Karşılanması	Bakımdan Memnuniyet		Karar Verme Memnuniyeti		Bilgi Memnuniyeti	
	r	p	r	p	r	p
Güven Gereksinimi	.676	.000**	.526	.000**	.589	.000**
Bilgi Gereksinimi	.538	.000**	.372	.000**	.521	.000**
Yakınlık Gereksinimi	.332	.000**	.092	.115	.268	.000**
Destek Gereksinimi	.162	.005**	.114	.049*	.205	.000**
Konfor Gereksinimi	.287	.000**	.149	.010*	.310**	.000**

p* <0.05 ; p** <0.01

Tablo 5'te hasta yakınlarının bakım, karar verme ve bilgi memnuniyetini güven, bilgi, yakınlık, destek ve konfor gereksiniminin karşılanması faktörlerinin yordayıp yordamadığını belirlemek için yapılan regresyon analizi sonuçları yer almaktadır. Bu faktörler birlikte yoğun bakımda bakımdan memnuniyet ile ilgili varyansın %51.2'sini açıklamaktadır. Regresyon analizinin anlamlılığına ilişkin t test sonuçları incelendiğinde, güven ($t = 10.854$, $p = .000$), bilgi ($t = 3.463$, $p = .001$) ve yakınlık gereksiniminin karşılanması ($t = 2.282$, $p = 0.023$) alt boyutlarının yoğun bakım memnuniyetine ilişkin bakımdan memnuniyet düzeyi üzerinde önemli bir açıklayıcı olduğu görülmektedir. Destek ($t = -.105$, $p = .916$) ve konfor gereksiniminin karşılanması ($t = .948$, $p = .344$) alt boyutlarının ise bakımdan memnuniyeti anlamlı şekilde yordamadığı belirlenmiştir.

Tablo 5'e göre, hasta yakınlarının güven, bilgi, yakınlık, destek ve konfor gereksiniminin karşılanması değişkenleri birlikte karar verme memnuniyeti ile ilgili varyansın %29.6'sını açıklamaktadır. Regresyon analizinin anlamlılığına ilişkin t test sonuçları incelendiğinde, güven ($t = 7.887$, $p = .000$) ve bilgi gereksiniminin karşılanması ($t = 2.102$, $p = .036$) alt boyutlarının karar verme memnuniyetini anlamlı olarak yordadığı ancak yakınlık ($t = -1.728$, $p = .085$), destek

($t= 1.201$, $p= .231$) ve konfor gereksiniminin karşılanması ($t= .049$, $p= .961$) alt boyutlarının ise anlamlı düzeyde yordamadığı görülmektedir.

Tablo 5'e göre, hasta yakınlarının güven, bilgi, yakınlık, destek ve konfor gereksiniminin karşılanması faktörleri birlikte bilgi memnuniyeti ile ilgili varyansın %41.8'ini açıklamaktadır. Regresyon analizinin anlamlılığına ilişkin t test sonuçları incelendiğinde, güven ($t= 7.931$, $p= .000$) ve bilgi ($t= 4.074$, $p= .000$) gereksinimlerinin karşılanması alt boyutlarının hasta yakınlarının bilgi memnuniyetini anlamlı olarak yordadığı ancak yakınlık ($t= .194$, $p= .847$), destek ($t= .906$, $p= .366$) ve konfor gereksinimlerinin karşılanması ($t= 1.773$, $p= .077$) alt boyutlarının anlamlı düzeyde yordamadığı görülmektedir.

Tablo 5. Bakım, Karar Verme ve Bilgi Memnuniyeti İçin Regresyon Sonuçları (n= 296)

Bakım Memnuniyeti					
Bağımsız Değişkenler	B	SH	β	t	p
Güven Gereksinimi	10.746	.990	0.538	10.854	.000*
Bilgi Gereksinimi	4.358	1.258	0.183	3.463	.001*
Yakınlık Gereksinimi	3.839	1.682	0.111	2.282	.023*
Destek Gereksinimi	-0.144	1.372	-0.005	-0.105	.916
Konfor Gereksinimi	1.398	1.474	0.048	0.948	.344
$F= 60.827$ $p= .000$ $R= .715$ $R^2= .512$					
Karar Verme Memnuniyeti					
Bağımsız Değişkenler	B	SH	β	t	p
Güven Gereksinimi	13.531	1.716	0.469	7.887	.000*
Bilgi Gereksinimi	4.583	2.181	0.133	2.102	.036*
Yakınlık Gereksinimi	-5.037	2.915	-0.101	-1.728	.085
Destek Gereksinimi	2.855	2.377	0.070	1.201	.231
Konfor Gereksinimi	0.124	2.555	0.003	0.049	.961
$F= 24.344$ $p= .000$ $R= .544$ $R^2= .296$					
Bilgi Memnuniyeti					
Bağımsız Değişkenler	B	SH	β	t	p
Güven Gereksinimi	8.494	1.071	0.429	7.931	.000*
Bilgi Gereksinimi	5.546	1.361	0.235	4.074	.000*
Yakınlık Gereksinimi	0.352	1.820	0.010	0.194	.847
Destek Gereksinimi	1.344	1.484	0.048	0.906	.366
Konfor Gereksinimi	2.828	1.595	0.099	1.773	.077
$F= 41.700$ $p= .000$ $R= .647$ $R^2= .418$					

$p^* < 0.05$

TARTIŞMA

Araştırmada güven, bilgi ve yakınlık gereksinimlerinin karşılanmasının hasta yakınlarının bakımdan memnuniyetini anlamlı düzeyde yordadığı belirlenmiştir. Khalaila'nın (2013) çalışmasında da bu çalışmanın sonucuna benzer şekilde, hasta yakınlarının gereksinimlerinin karşılanmasının bakımdan duydukları memnuniyetle pozitif ilişkili olduğu belirlenmiştir (Khalaila, 2013). Bütüncül yaklaşım kapsamında yoğun bakım hemşirelerinin hasta yakınlarının güven, bilgi ve yakınlık boyutlarına ilişkin gereksinimlerini belirleyebilmesi, önceliklendirebilmesi ve uygun yaklaşım sergileyebilmesi hasta yakınlarının bakıma ilişkin

memnuniyet algılarını etkileyebilmektedir. Hasta yakınlarının bakım algıları; hemşirelerin bilgi ve teknik becerilerini yansıtmaları, hasta yakınlarına etkin zaman ayırmaları, onlarla güven ilişkisi kurmaları, hastalarının yoğun bakımda bir vaka olarak değil bir birey olarak değerli olduğunu hissettirmeleri gibi bakımın fiziksel ve psikososyal boyutuna ilişkin yaklaşımlarından etkilenmektedir (Dinç, 2010; Lam vd., 2015). Bununla birlikte yapılan bir çalışmada yoğun bakımda hastası olan hasta yakınlarına yapılan açık, anlaşılır ve dürüst açıklamaların yoğun bakımda bakımdan memnuniyet ile önemli ölçüde ilişkili olduğu ortaya çıkmıştır (Midega vd., 2019). Hasta yakınlarının hemşirelik bakımına güven duymak istemesi; hastanın güçsüz ve bağımlı durumu, yoğun bakımdaki hastalarını sınırlı süre görebilmeleri, hastalarının genel durumunun kritik olması nedeniyle, hemşirelerin bakımına/yardıma ihtiyaç duymalarından kaynaklanmaktadır (Dinç, 2010). Ayrıca yoğun bakımda ani gelişen kritik durumlar ve sevdiklerini kaybetme korkusu sağlık çalışanına karşı duyulan güven eksikliğini de beraberinde getirerek, hasta yakınlarının kaygı ve stres yaşamalarına, hastalarının yeterli bakımı almadığını düşünmelerine neden olabilmektedir (Nelms ve Eggenberger, 2010). Kişinin kendini güvende hissedebilmesinin en önemli belirleyicilerinden biri de bilgi sahibi olmasıdır (Karagözoğlu vd., 2014). Dolayısıyla hasta yakınlarının güven gereksinimiyle birlikte bilgi gereksiniminin de karşılanması bakımdan duydukları memnuniyeti artıracaktır. Yapılan bir çalışmada hasta yakınlarının hastalarına verilen bakımın yetersiz olduğunu algıladıkları ve bu nedenle kaygı yaşadıkları belirlenmiştir. Bu kaygının altında yatan temel neden ise bilgi eksikliğidir (Appleyard vd., 2000). Hasta yakınlarının bu gereksinimlerinin karşılanmasında ve kaygının azaltılmasında; hastalarına yapılan girişimler ve neden uygulandığına ilişkin açık, anlaşılır bilgilendirme yapılması, hastanın durumuyla ilgili düzenli açıklama yapılması, hastayla ilgilenen sağlık profesyonellerini ve kimden bilgi alabileceğini bilmek önemlidir. Açık, anlaşılır ve dürüst bilgilendirme sağlık profesyoneline olan güvenin ve bakımdan memnuniyetin sağlanmasında etkili bir unsurdur. Bununla birlikte hasta yakınlarının yakınlık gereksiniminin karşılanması bakımdan duyulan memnuniyeti etkileyen bir diğer faktördür. Bu bağlamda hasta yakınları için hastalarına en yakın yerde beklemek, hasta bakımına katılabilmek, bakıma katılmaları gerektiğinde ulaşılabilir olmak, sık ve esnek zamanlarda ziyaret yapabilmek ve hastalarının durumunda bir değişiklik olduğunda telefonla bilgilendirilmek önemlidir (Koyuncu vd., 2016; Ünver, 2003). Hasta yakınları için öncelikli olan bu gereksinimlerin karşılanmasının yoğun bakımdan duydukları memnuniyetin artırılmasına katkı sağlayacağı söylenebilir.

Araştırmada güven ve bilgi gereksinimlerinin karşılanmasının hasta yakınlarının karar verme memnuniyetinin anlamlı bir yordayıcısı olduğu belirlenmiştir. Konuya ilişkin yapılan bir

çalışmada da araştırma bulgumuza benzer sonuçlar elde edilmiştir (Khalaila, 2013). Yoğun bakım birimine kabul edilen hastaların genellikle kritik durumda olması, bilinç durumunda değişime neden olan hastalıklarının olması veya ventilatöre bağlı olma gibi iletişimlerini sınırlandıran durumların varlığı otonomilerine yansıyabilmekte ve bakımlarına yönelik karar verme sürecine doğrudan dahil olmalarını etkileyebilmektedir (Nolen ve Warren, 2014). Böyle bir süreçte hasta adına karar verme sorumluluğu vekil karar verici olarak hasta yakınlarına düşmektedir. Dolayısıyla karar alma süreçlerine anlamlı katılım, hasta yakınlarının tedavinin potansiyel yarar ve zararlarına ilişkin yeterli bilgiye sahip ve hastaları için muhtemel sonuçların farkında olmasıyla sağlanabilir (Azoulay, Kentish-Barnes, ve Nelson, 2016). Yeterli süre ve düzeyde net bilgi almak ve sağlık profesyoneline duyulan güven, vekil karar vericiler olarak hareket eden hasta yakınlarının verdikleri karardan memnun olabilmeleri ve doğru kararlar verebilmeleri için en önemli etkenlerdir (Aydın vd., 2016; Frivold, Slettebo, Heyland, ve Dale, 2018). Hasta yakınlarının endişelerini giderecek şekilde açık, anlaşılır ve yeterli düzeyde bilgi verilmesi ve etkin iletişim kurulması, onların sağlık profesyonellerine güvenerek (Majesko, Hong, Weissfeld, ve White, 2012) karar verme sürecine aktif katılmalarını destekleyebilir. Bu bağlamda araştırma sonucuna dayalı olarak, çoğu zaman yoğun bakımdaki hastaları adına karar vermek durumunda kalan hasta yakınlarının bilgi ve güven gereksinimlerinin karşılanması, karar verme sürecinden duydukları memnuniyete olumlu şekilde yansıtacağı söylenebilir.

Araştırmada güven ve bilgi gereksinimlerinin karşılanması hasta yakınlarının bilgi memnuniyetini anlamlı şekilde yordadığı belirlenmiştir Khalaila'nın (2013) çalışmasında da bu araştırmadakine benzer sonuçlar elde edilmiştir (Khalaila, 2013). Yoğun bakıma yatışların genellikle ani gelişmesi, hastaların durumlarının kritik ve yoğun bakıma girişlerin kısıtlı olması gibi nedenlerden dolayı hasta yakınları sağlık profesyonellerinden sürekli, yeterli düzeyde, açık, anlaşılır ve doğru bilgi almak istemektedirler (Khalaila, 2014). Literatürde günün herhangi bir saatinde ve sorulduğunda hastaları hakkında bilgi edinebilmenin, hasta yakınlarının kendilerini güvende ve iyi hissetmeleri için etkili bir yol olduğu (Tastan vd., 2014) ve sağlık profesyonellerine olan güvenlerini etkilediği belirtilmektedir (Aydın vd., 2016; İncesu, 2018). Dolayısıyla yoğun bakımların genel yapısı, hastaların durumunda meydana gelen hızlı değişimler ve pek çok teknolojik araç gereçlerin bulunduğu bir ortam olduğu dikkate alındığında, hasta yakınlarının sağlık profesyonelleri tarafından hastalarına ilişkin bilgilendirilmeleri önem arz etmektedir. Hemşireler tarafından verilen bilgilerin güvenilir olduğuna inanılması, hastalığın nedenleri ve sonuçları ile ilgili bilgilerin eksiksiz olarak algılanması (Schwarzkopf vd., 2013) hasta yakınlarının kaygı düzeyinin azalmasına, yoğun bakım krizi ile başa çıkabilmelerine ve bilgi memnuniyetinin artmasına olumlu katkı

sağlayacaktır (Wetzig ve Mitchell, 2017). Bu bağlamda araştırma sonucuna dayalı olarak, hasta yakınlarının bilgi memnuniyetini artırmada, güven ve bilgi gereksinimlerine ilişkin farkındalığın olması ve bu gereksinimlerinin karşılanmasının önemli olduğu söylenebilir.

SONUÇ

Araştırma sonucunda, yoğun bakımda hastası olan hasta yakınlarının güven gereksiniminin ortalamanın üzerinde, bilgi, yakınlık, destek ve konfor gereksinimlerinin ise ortalamanın altında karşıldığı ortaya çıkmıştır. Hasta yakınlarının yoğun bakım memnuniyeti ortalamanın altında belirlenmiştir. Hasta yakınlarının bakımdan memnuniyetlerini güven, bilgi ve yakınlık gereksiniminin karşılanması alt boyutlarının anlamlı olarak yordadığı, destek ve konfor gereksiniminin karşılanması alt boyutlarının ise anlamlı düzeyde yordamadığı belirlenmiştir. Hasta yakınlarının bilgi memnuniyeti ve karar verme memnuniyetini güven ve bilgi gereksiniminin karşılanmasının anlamlı olarak yordadığı, yakınlık, destek ve konfor gereksiniminin karşılanmasının ise anlamlı şekilde yordamadığı belirlenmiştir.

Bu bağlamda, hasta yakınlarının yoğun bakım memnuniyetlerini artırmak için, hastanın yatışından itibaren sağlık profesyoneli tarafından bilgilendirmelerin net, tutarlı, anlaşılır olarak ve yeterli sürede yapılması, hasta yakınlarının karar verme süreçlerine etkin katılımlarının desteklenmesi, YBÜ’nde hasta ve aile merkezli bakımı destekleyecek, aile bireylerinin gereksinimlerinin önemsendiği kurumsal düzenlemelerin yapılması ve konuya ilişkin çalışmaların belirli aralıklarla tekrarlanması ve sonuçlarının uygulamaya aktarılması önerilebilir.

Not: Bu makale Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü’nde 2019 yılında yüksek lisans tez çalışması olarak yapılmış ve 6. Uluslararası 17. Ulusal Hemşirelik Kongresi, 19- 21 Aralık 2019, Ankara’da özet bildiri olarak sunulmuştur

KAYNAKLAR

- Ahtisham, Y., Subia, P., Gideon, V. (2016). *Family satisfaction with patient care in critical care units in Pakistan: A descriptive cross-sectional study. Nursing Standard, 31(13), 43-52.*
- Alsharari, A.F. (2019). *The needs of family members of patients admitted to the intensive care unit. Patient Preference Adherence, 13, 465-73.*
- Appleyard, M.E., Gavaghan, S.R., Gonzalez, C., Ananian, L., Tyrell, R., Carroll, D.L. (2000). *Nurse-coached intervention for the families of patients in critical care units. Crit Care Nurse, 20(3), 40-8.*
- Aydın, K., Tokur, M.E., Daş, T., Esmen, D., Arslanoğlu, E., Yaldirak, E., ...Gökmen, N. (2016). *Anestezi yoğun bakım ünitesinde hasta yakını memnuniyetinin değerlendirilmesi. Dokuz Eylül Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi, 30(2), 61-70.*

- Aykin, Ç. (2013). *Reanimasyon yoğun bakım ünitesinde hasta ailelerin gereksinimleri (Yüksek lisans tezi)*. Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Azoulay, E., Kentish-Barnes, N., Nelson, J.E. (2016). *Communication with family caregivers in the intensive care unit: Answers and questions*. JAMA, 315(19), 2075-7.
- Bilgin, F. (2017). *Yoğun bakım ünitesinde hastası olan bireylerin anksiyete düzeyleri (Yüksek lisans tezi)*. Yakın Doğu Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Lefkoşa.
- Chang, P.Y., Wang, H.P., Chang, T.H., Yu, J.M., Lee, S.Y. (2018). *Stress, stress-related symptoms and social support among Taiwanese primary family caregivers in intensive care units*. Intensive Crit Care Nurs, 49, 37-43.
- Çelik, S. (2014). *Hasta kabulü ve taburculuğu*. S. Çelik (Der.). *Erişkin Yoğun Bakım Hastalarında Temel Sorunlar ve Hemşirelik Bakımı içinde (ss.1-4)*. İstanbul: Nobel Tıp Kitapevleri.
- Çelik, S., Kurt, T., Uzun Arslantaş, A., Dirimeşe, E., Taşdemir, N. (2017). *Yoğun Bakım Ünitesinde yatan hastaların ailesinde gereksinimlerin belirlenmesi*. BEÜ Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi Hemşirelik Hizmetleri Müdürlüğü Bilimsel Çalışmalar Dergisi, 20 Eylül 2020 tarihinde <http://cdn2.beun.edu.tr/hemsirelikhizmetleri/2017/01/tek/bilimsel-calisma-dergisi-2017.pdf> adresinden erişildi.
- Day, A., Haj-Bakri, S., Lubchansky, S., Mehta, S. (2013). *Sleep, anxiety and fatigue in family members of patients admitted to the intensive care unit: A questionnaire study*. Critical Care, 17(3), 1-7.
- Dinç, L. (2010). *Bakım kavramı ve ahlaki boyutu*. Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Dergisi. 17(2), 74–82.
- Fortunatti, C.F.P. (2014). *Most Important needs of family members of critical patients in light of the Critical Care Family Needs Inventory*. Invest Educ Enferm, 32(2), 306-16.
- Fortunatti, C.P., Silva, N.R. (2018). *Families on adult intensive care units: Are they really satisfied? A literature review*. Aust Crit Care, 31(5), 318-24.
- Frivold, G., Slettebo, A., Heyland, D.K., Dale, B. (2018). *Family members' satisfaction with care and decision-making in intensive care units and post-stay follow-up needs-a cross-sectional survey study*. Nurs Open, 5(1), 6-14.
- Heyland DK, Tranmer JE. *Measuring family satisfaction with care in the intensive care unit: The development of a questionnaire and preliminary results*. Journal of Critical Care 2001; 16: 142–149.
- Heyland, D.K., Tranmer, J.E. (2001). *Measuring family satisfaction with care in the intensive care unit: The development of a questionnaire and preliminary results*. J Crit Care, 16, 142-49.
- İncesu, E. (2018). *Yoğun bakımda yatan hasta yakınlarının memnuniyetinin araştırılması*. Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi, 7(4), 27-37.
- Kara, N. (2019). *Reanimasyon ünitesinde yatan hastaların yakınlarının gereksinimlerinin ve psikolojik iyi oluş durumları ile ilişkisinin değerlendirilmesi (Yüksek lisans tezi)*. Karabük Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Karabük.
- Karagözoğlu, Ş., Özden, D., Tok Yıldız, F. (2014). *Yoğun bakım ünitesinde hasta yakınlarının gereksinimleri*. Türkiye Klinikleri J Nurs Sci, 6(2), 102-11.
- Khalaila, R. (2013). *Patients' family satisfaction with needs met at the medical intensive care unit*. J Adv Nurs, 69(5), 1172-82.
- Khalaila, R. (2014). *Meeting the needs of patients' families in intensive care units*. Nurs Stand, 28(43), 37-44.

- Koyuncu, A., Eti Aslan, F., Yava, A., Çınar, D., Olgun, N. (2016). Kalp damar cerrahisi yoğun bakım ünitesinde tedavi gören terminal dönemdeki hastaların yakınlarının hasta ziyaretinden beklentileri. *Türk Göğüs Kalp Damar*, 24(1), 68-75.
- Köse, I., Zincircioğlu, Ç., Öztürk, Y.K., Çakmak, M., Güldoğan, E.A., Demir, H.F., ... Gönüllü, M. (2016). Factors affecting anxiety and depression symptoms in relatives of intensive care unit patients. *J Intensive Care Med*, 31(9), 611-17.
- Lam, S.M., So, H.M., Fok, S.K., Li, S.C., Ng, C.P., Lui, W.K.,... Yan, W.W. (2015). Intensive care unit family satisfaction survey. *Hong Kong Medicine Journal*, 21(5), 435-39.
- Mahrous, M.S. (2017). Relating family satisfaction to the care provided in intensive care units: Quality outcomes in Saudi accredited hospitals. *Rev Bras Ter Intensiva*, 29(2), 188-94.
- Majesko, A., Hong, S.Y., Weissfeld, L., White, D.B. (2012). Identifying family members who may struggle in the role of surrogate decision maker. *Crit Care Med*, 40(8), 2281-86.
- Matt, B., Schwarzkopf, D., Reinhart, K., König, C., Hartog, C.S. (2017). Relatives' perception of stressors and psychological outcomes-Results from a survey study, *J Crit Care*, 39, 172-77.
- Midega, T.D., Oliveira, H.S.B., Fumis, R.R.L. (2019). Satisfaction of family members of critically ill patients admitted to a public hospital intensive care unit and correlated factors. *Rev Bras Ter Intensiva*, 31(2), 147-55.
- Molter, N.C. (1979). Needs of the relatives of critically ill patients: A descriptive study. *Heart Lung*, 8, 332-39.
- Nelms, T.P., Eggenberger, S.K. (2010). The essence of the family critical illness experience and nurse-family meetings. *J Fam Nurs*, 16(4), 462-86.
- Nolen, K.B., Warren, N.A. (2014). Meeting the needs of family members of ICU patients. *Crit Care Nurs Q*, 37(4), 393-406.
- Omari, F.H. (2009). Perceived and unmet needs of adult Jordanian family members of patients in ICUs. *Journal of Nursing Scholarship*, 41(1), 28-34.
- Onay, M., Uğur, B. (2011). Sağlıkta memnuniyetin sessiz sihri: "Duygusal zekâ". *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3(2), 23-34.
- Ölçüm, H.İ., Özşen, K., Diken, A.İ., Yazla, E., Karadere, M. (2018). Kardiyovasküler cerrahi yoğun bakım birimlerinde hasta yakınlarının gereksinimleri: Anksiyete ve depresyon ile ilişkisi. *Yoğun Bakım Derg*, 9 (3), 63-7.
- Ören, B. (2018). Yoğun bakımda hastası olan aile üyelerinin hemşirelerinden beklentileri ve etkileyen faktörler. *HSP*, 5(2), 217-26.
- Özdemir, Ö. (2009). Yoğun bakım ünitesinde yatan hasta yakınlarının memnuniyet değerlendirilmesi (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Afyon Kocatepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Afyon.
- Özgürsoy, B.N., Durmaz Akyol, A. (2008). Yoğun bakım ünitesinde yatan hastaların ailelerinin gereksinimleri. *Yoğun Bakım Hemşireliği Dergisi*, 12(1-2), 33-8.
- Sarı, T., Özkan, B. (2019). Yoğun bakımda çalışan hemşirelerin iletişim becerileri ile hasta bakımı konusunda zorluk yaşadıkları durumlara ilişkin yaklaşımların belirlenmesi. *Yoğun Bakım Hemşireliği Dergisi*, 23(2), 64-72.
- Schwarzkopf, D., Behrend, S., Skupin, H., Westermann, I., Riedemann, N.C., Pfeifer R., ... Hartog C. S. (2013). Family satisfaction in the intensive care unit: A quantitative and qualitative analysis. *Intensive Care Med*, 39(6), 1071-9.
- Şencan, H. (2005). Sosyal ve davranışsal ölçümlerde güvenilirlik ve geçerlilik. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

- Tastan, S., İyigün, E., Ayhan, H., Kılıckaya, O., Yılmaz, A.A., Kurt, E. (2014). *Validity and reliability of Turkish version of family satisfaction in the intensive care unit. Int J Nurs Pract, 20(3), 320-26.*
- Tokur, M.E., Aydın, K., Çalışkan, T., Savran, Y., Cömert, B., Ergan, B. (2016). *Hasta yakınlarında yoğun bakım algısı ve memnuniyeti. Yoğun Bakım Derg, 7, 57-61.*
- Toros, F. (2003). *Yoğun bakım ünitesinde hastası olan aile üyelerinin gereksinimlerinin karşılanması (Yüksek lisans tezi). Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir.*
- Torun, S., Kadioğlu, S., Öztunç, G. (2012). *Yoğun bakımda yatan bilinci açık hastaların ziyaret edilme hakkı. Cumhuriyet Medical Journal, 34(1), 33-40.*
- Türkmen, Y. (2017). *Anestezi Yoğun Bakım Ünitesinde yatan hastaların yakınlarının memnuniyet düzeyinin değerlendirilmesi (Uzmanlık tezi). Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Tıp Fakültesi, Eskişehir.*
- Ural, A., Kılıç, İ. (2013). *Bilimsel araştırma süreci ve SPSS ile veri analizi. Ankara: Detay Yayıncılık.*
- Ünver, V. (2003). *Yoğun Bakım Ünitesinde hastası olan ailelerin gereksinimlerinin saptanması. Yoğun Bakım Hemşireliği Dergisi, 7(2), 75-81.*
- Van Mol, M.M., Bakker, E.C., Nijkamp, M.D., Kompanje, E.J., Bakker, J., Verharen, L. (2014). *Relatives' perspectives on the quality of care in an Intensive Care Unit: The theoretical concept of a new tool. Patient Educ Couns, 95(3), 406-13.*
- Warren, N.A. (1993). *Perceived needs of the family members in the critical care waiting room. Crit Care Nurs Q, 16(3), 56-63.*
- Warren, N.A., Mendonca, D. (1998). *Perceived and unmet needs of critical care family members. Crit Care Nurs Q, 21(1), 58-67.*
- Wetzig, K., Mitchell, M. (2017). *The needs of families of ICU trauma patients: an integrative review. Intensive Crit Care Nurs, 41, 63-70.*