

Acil servisteki kritik hasta yakınlarının gereksinimleri ve karşılanma durumu

The needs of the critical patients' relatives in the emergency department and how they are met

Gülten SUCU, Fatma CEBECİ, Ebru KARAZEYBEK

AMAÇ

Bu çalışma, acil servisteki kritik hasta yakınlarının gereksinimlerinin ve bu gereksinimlerin karşılanma durumunun saptanması amacı ile tanımlayıcı olarak yapıldı.

GEREÇ VE YÖNTEM

Çalışma, bir üniversite ve devlet hastanesinin acil servisinde Şubat-Mayıs 2007 tarihleri arasında 353 kritik hasta yakını ile yürütüldü. Araştırmanın verileri acil serviste kritik hasta yakınlarının gereksinimlerini saptama ölçeği ve hasta yakınlarının gereksinimlerinin karşılanma durumu ve demografik özelliklere yönelik formlarla yüz yüze görüşme tekniği kullanılarak toplandı.

BULGULAR

Acil servisteki çoğu hasta yakınının hasta hakkında bilgilendirme ve hastanın bakımına katılma ile ilgili gereksinimlerini kendi kişisel ve fiziksel gereksinimlerinden daha önemli buldukları belirlendi. Hasta yakınlarının en önemli olarak belirttikleri 10 gereksinim maddesinden 9'unun iletişim gereksinimi ile ilgili olduğu bulundu. Hasta yakınlarının acil servis çalışanları tarafından karşılanan gereksinimlerinin, en önemli ve önemli olarak belirttikleri gereksinimler olduğu saptandı.

SONUÇ

Acil servise başvuran kritik durumdaki hasta yakınlarının gereksinimlerinin belirlenmesi, sağlık çalışanlarının bu gereksinimlere yönelik farkındalıklarının artmasına ve karşılanması yönündeki hizmetlerinin geliştirilmesine katkı sağlayabilir. Hasta yakınlarının gereksinimleri doğrultusunda desteklenmeleri ise acil servislerdeki bakımın kalitesini ve hasta yakınlarının memnuniyetini artırabilir.

Anahtar Sözcükler: Acil servis; hemşirelik; kritik hasta yakınlarının gereksinimleri.

BACKGROUND

This study was designed as a definitive study to determine the needs of the critical patient's family and whether or not these needs are met.

METHODS

The study was conducted in the emergency departments (EDs) of a University and a state hospital between February-May 2007 with the families of 353 critical patients. The data was collected by face to face interview technique using the Needs of the Critically Ill Patients' Family Members in Emergency Department Scale and questionnaires and a personal information form.

RESULTS

It was determined that the patient's family valued their right and need to be informed of the patient's status and take part in their care more than their own personal needs. In a more general perspective, nine of the 10 most frequently stated needs regarded communication. It was also found that the needs to be provided by the ED staff were listed as the most important or important.

CONCLUSION

Defining the needs of the family of critical patients in the ED may help raise awareness of the health care providers about this issue, thereby helping to improve the service. Support of patients' relatives in regards to their needs would increase satisfaction of the patients' relatives and the quality of care in the ED.

Key Words: Emergency department; nursing; critical patients; relatives' needs.

GEREÇ VE YÖNTEM

Araştırmanın şekli

Bu çalışma, acil servisteki kritik hasta yakınlarının gereksinimlerinin ve bu gereksinimlerin karşılanma durumunun saptanması amacı ile tanımlayıcı olarak yapıldı.

Araştırma, Akdeniz Üniversitesi ve Antalya Devlet Hastanelerinin acil servislerinde 12 Şubat-06 Mayıs 2007 tarihleri arasında 353 kritik hasta yakını ile yürütüldü. Araştırmanın verileri hasta yakınları ile tam gün (24 saat) yüz yüze görüşme tekniği kullanılarak toplandı.

Araştırma soruları

1. Acil Servisteki kritik hasta yakınlarının en önemli gereksinimleri nelerdir?
2. Gereksinimlerin karşılanma durumu nedir?
3. Karşılanan gereksinimler hangi acil çalışan/ meslek grupları tarafından karşılanmıştır?

Araştırmanın evreni ve örnekleme

Araştırmanın örneklem yerlerinden biri olan Akdeniz Üniversitesi Hastanesinde araştırmanın yapıldığı tarihlerde günlük ortalama hasta sayısı 100-110, yoğun bakım izlemi gerektiren hasta sayısı ise 30'du. Antalya Devlet Hastanesinde ise günlük ortalama hasta sayısı 600-800 olup yoğun bakım izlemi gereken hasta sayısı ise 40'dı. Hastaneler kritik hastaların alındığı birimleri olması nedeniyle araştırmanın örneklemini oluşturdu.

Acil servisler, birçok nedenle başvuran bireylere geçici bakımın sağlandığı yerlerdir. Bu birimlerdeki bakım, yaşamı tehdit eden hastalık ya da yaralanmaların yönetimini kapsayan öncelikli ve acil sağlık bakımıdır. Acil serviste kritik hasta; akut gelişen, yaşamı tehdit eden, acil girişimde bulunulması gereken ve yoğun bakım gereksinimi olan hastalardır. Araştırmanın yapıldığı hastanelerde, kritik hasta tanımı olmamasına rağmen bu şikayetlerle başvuran hastaların izlendiği monitörlü gözlem, resüsitasyon odaları acil servisteki kritik hastaların izlendiği yerlerdir. Araştırmaya bu bölümlerde izlenen hastaların yakınları dahil edildi.

Araştırmaya, 12 Şubat-06 Mayıs 2007 tarihleri arasında acil serviste kritik hastası olan ve araştırmaya katılmayı kabul eden, 18 yaşından büyük, hasta ile kan bağı olan hasta yakını ya da aile üyelerinden biri olmadığında acil serviste hasta ile en çok ilgilenen, acil servis çalışanı ile iletişime geçen, hastanın gereksinimi olduğunda karşılayan hasta yakınları alındı.

Acil servisteki kritik hasta yakınları, hastanın acil servisteki tedavi ve bakımının ayrılmaz parçalarıdır.^[1] Hasta yakınları bireylerin yaşamında önemlidir ve hasta yakını olarak aileler diğer üyelerinin gelişiminden de sorumludurlar. Aile, zor zamanlarda aile üyelerine, ait olma duygusunu hissettiren, destek, güven ve rahatlık sağlayan bir yapıdır. Toplumsal yapının en küçük birimi olarak aile aynı zamanda sistemin de bir parçasıdır.^[2,3]

Acil servise girişi gerektiren ve yaşamı tehdit eden yaralanmalar kararlı olan aile sisteminde dengesizliklere yol açabilir.^[1,4] Akut hastalık, yaralanma ve beklenmedik durumlar, birey ve aile üyeleri/yakınları için stresli olaylar olarak tanımlanır. Stres düzeyi, hastalık akut geliştiği ve yaşamı tehdit edici olduğunda artar ve hasta yakınlarının hastalıkla başdeğilme mekanizmalarında önemli oranda yetersizliğe neden olur.^[1,3,5] Acil serviste bulunan hasta ve yakınları mevcut duruma genellikle hazırlıksız yakalanırlar ve durumun ne olacağına ilişkin belirsizliklerle yüz yüze kalırlar. Bu durum hasta yakınlarının, ortama alışmasını, çalışanlarla iletişimi geliştirmesini ve mevcut durum ile baş etmesini olumsuz yönde etkiler. Acil servise başvuran hasta ve yakınlarının yaşadıkları kaygı, davranış ve tepkilerine yansiyarak acil servis çalışanlarıyla olan iletişimlerini ve bundan sonra gösterecekleri uyumu etkiler.^[4]

Kritik hastanın ailesi ve yakınlarını bakımın bir parçası olarak düşünmek, hasta ve yakınlarının işlevlerini korumaya ve sürdürmeye yönelik girişimleri uygulamak bütüncül hasta bakımının vazgeçilmez öğeleridir.^[5,6]

Acil servisteki kritik hasta yakınlarının gereksinimlerinin belirlenmesi acil servis çalışanlarına; hasta yakınlarının gereksinimlerini tanıma, öncelikli ihtiyaçlara göre gereksinimlere odaklanma ve karşılanma olanağı verebilir. Ayrıca, acil servise başvuran kritik hasta yakınlarının gereksinimlerinin belirlenmesi ve gereksinimleri doğrultusunda desteklenmesi bakımın kalitesini yükseltecek, hasta yakınlarının sağlık personeline ve hizmetine karşı güvenini artıracak, olumsuz hatta öfkeli tepkileri engelleme de yararlı olacaktır. Ancak, bu kritik bakım evresinde hasta yakınlarının gereksinimlerini inceleyen araştırmalar oldukça sınırlıdır.

Bu araştırma, acil servislerdeki kritik hasta yakınlarının gereksinimlerini saptamak ve bu gereksinimlerin karşılanma durumunu ortaya koymak amacı ile yapıldı.

Veri toplama araçları

Araştırmanın verileri, “*acil serviste kritik hasta yakınlarının gereksinimlerini saptama ölçeği*” ile araştırmacılar tarafından hazırlanan hasta yakınlarının gereksinimlerinin karşılanma durumu ve demografik özelliklere yönelik formlar kullanılarak toplandı. Araştırmaya başlamadan önce ilgili birimlerden yazılı izin alındı. Acil serviste kritik hasta yakınlarına açıklama yapıldı, gönüllü olanlar çalışmaya dahil edildi.

Araştırmada kullanılan “*acil serviste kritik hasta yakınlarının gereksinimlerini saptama ölçeği*” Redley ve Beanland tarafından 1996 yılında geliştirilmiştir. Geçerlilik ve güvenilirliği Sucu tarafından yapılan ölçeğin iç tutarlılık güvenilirlik katsayısı (Cronbach alpha) 0,89 olarak bulundu. Ölçeğin alt ölçeklerinin iç tutarlılık güvenilirlik katsayıları “*aile üyeleri ile iletişim*” alt ölçeği için 0,81, “*aile üyelerinin acil servisteki bakıma katılması*” alt ölçeği için 0,75, “*konfor*” alt ölçeği için 0,81, “*aile üyelerinin desteklenmesi*” alt ölçeği için 0,53 olarak bulundu. Ölçek, 4 alt ölçek ve 40 maddeden oluşmaktadır. Ölçek maddeleri, hasta yakınlarına “*her bir gereksinim maddesinin kendileri için ne kadar önemli olduğu*” soruldu, maddeler 4’lü Likert tipi ölçekleme yöntemiyle derecelendirildi. Ölçeğin değerlendirilmesinde her bir madde ortalaması, her bir alt boyutun toplam madde ortalaması 1: hiç önemli değil ile 4: çok önemli arasında değerlendirildi.^[7]

Hasta yakınlarının gereksinimlerinin karşılanma durumu anketi, ölçek maddelerinden oluşan gereksinimlerin acil servis çalışanları (hekim, hemşire, diğer personel) tarafından karşılanıp karşılanmadığı, karşılanan gereksinimlerin kimler tarafından karşılandığını sorgulayan sorulardan oluştu.

Verilerin değerlendirilmesi

Araştırmadan elde edilen verilerin analizi bilgisayarda “SPSS for Windows 11.0” yazılım paket programında gerçekleştirildi. Verilerin değerlendirilmesinde yüzdelik sayılar ve gereksinim maddelerinin önemlilik sıralamasında madde ortalamaları ve standart sapmaları hesaplandı. Gereksinim maddelerinin karşılanma durumunda ise yüzdelik sıralaması kullanıldı.

BULGULAR

Araştırma kapsamına alınan hasta yakınlarının yaş ortalaması 39 (min: 19, maks:77) olduğu ve %50,7’sinin (179) kadın, %2,3’ünün (100) üniversite mezunu olduğu, hasta ile yakınlık derecesine ba-

kıldığında, %24,4’ünün (86) hastanın eşi olduğu, hastaların %45,3’ünün (160) hasta yakınlarının ise %50,1’inin (177) acil servise geliş saatinin 12.00-18.00 arasında olduğu ve hasta yakınlarının acil servise gelme durumlarına bakıldığında %82,2’sinin (321) hasta ile birlikte acil servise geldikleri, %90,9’unun (321) 6 saatten daha az acil serviste kaldıkları daha sonra ise ilgili ünitelere yönlendirildiği ve hastaların sadece %13’ünün sağlık güvencesinin olmadığı saptandı.

Acil servisteki kritik hasta yakınlarına ölçekte yer alan her bir gereksinim maddesinin kendileri için ne kadar önemli olduğu soruldu. Gereksinim maddelerin önemlilik sıralaması Tablo 1’de gösterilmiştir. Gereksinim maddelerinin önemlilik ortalaması 3,91 ile 3,07 (Tablo 1) arasında çok önemli ile hiç önemli değil arasında sıralandı. Araştırmaya katılan 353 hasta yakını tarafından belirtilen, en önemli ilk on gereksinim maddesi sırasıyla: Sorularınızın dürüstçe yanıtlanması (3,91±0,35); Açıklamaların anlaşılır ifadelerle yapılması (3,90±0,39); Yakınınıza verilebilecek en iyi bakımın verildiğinden emin olunması (3,88±0,40); Yakınınızın rahatlığının sağlandığına güvenilmesi (3,86±0,46); Bir hekim ile görüşülmesi (3,84±0,48); Nakil planları yapılırken bilgi verilmesi (3,83±0,49); Hastane çalışanlarının yakınınıza değer verdiğinin hissedilmesi (3,82±0,53); Beklenen sonuçlar konusunda bilgi verilmesi (3,79±0,50); Yakınınızın geçirdiği hastalık süreci ile ilgili tüm özel durumların bilinmesi (3,78±0,51); Bazı belgelere imza atılması istenmeden önce yakınınızın durumu hakkında bilgi verilmesi (3,76±0,62) şeklinde sıralandı.

Üniversite ve devlet hastanesindeki bulgular ayrı ayrı değerlendirildiğinde ise üniversite ve devlet hastanesinde ilk on gereksinim madde sıralamasında sadece 10. gereksinim maddesinde farklılık olduğu saptandı. Her iki hastanenin bulgularında 10. gereksinim maddesi “Bazı belgelere imza atılması istenmeden önce, yakınınızın durumu hakkında bilgi verilmesi (3,76±0,62)” iken üniversite hastanesindeki “Değişiklikler konusunda sık sık bilgi verilmesi (3,82±0,44)” devlet hastanesinde ise “Bir birey olarak davranılması (3,75±0,62)” gereksinim maddesi olduğu saptandı (Tablo 1).

Acil serviste kritik hastaların yakınlarının gereksinimlerini saptama ölçeğinin alt ölçeklerinin önemlilik sıralaması Tablo 2’de gösterilmiştir. “Aile üyelerinin acil servisteki bakıma katılması” alt ölçeği (44,93±5,57) ve aile üyeleri ile iletişim (38,39±3,09) alt ölçeği acil servisteki kritik hasta yakınları tarafın-

Tablo 1. Çok önemli ya da önemli olarak belirtilen gereksinimlerin ortalama puanları*

Gereksinimler ile ilgili maddeler	Üniversite ve Devlet Hastanesi (n=353)	Üniversite Hastanesi (n=192)	Devlet Hastanesi (n=161)
I. Aile Üyeleri İle İletişim	38,39±3,09	38,70±2,23	38,01±3,85
Sorularınızın dürtüştçe yanıtlanması	3,91±0,35	3,92±0,29	3,89±0,41
Açıklamaların anlaşılır ifadelerle yapılması	3,90±0,39	3,95±0,26	3,83±0,51
Yakınızın verilebilecek en iyi bakımı verildiğinden emin olunması	3,88±0,40	3,92±0,32	3,84±0,48
Yakınızın rahatlığının sağlandığına güvenilmesi	3,86±0,46	3,89±0,37	3,82±0,55
Bir hekim ile görüşülmesi	3,84±0,48	3,86±0,44	3,81±0,53
Nakil planları yapılırken bilgi verilmesi	3,83±0,49	3,85±0,42	3,80±0,57
Hastane çalışanlarının yakınızın değer verdiğinin hissedilmesi	3,82±0,53	3,83±0,49	3,81±0,58
Beklenen sonuçlar konusunda bilgi verilmesi	3,79±0,50	3,81±0,46	3,78±0,55
Yakınızın geçirdiği hastalık süreci ile ilgili tüm özel durumların bilinmesi	3,78±0,51	3,81±0,44	3,75±0,58
Değişiklikler konusunda sık sık bilgi verilmesi	3,74±0,57	3,82±0,43	3,63±0,70
II. Aile Üyelerinin Acil Servisteki Bakıma Katılması	44,93±5,57	44,76±5,66	45,14±5,48
Yakınızın yapılan uygulamaların niçin yapıldığının söylenmesi	3,75±0,61	3,77±0,56	3,73±0,66
Yakınızın yanında iken ne yapılması gerektiğine ilişkin bilgi verilmesi	3,71±0,61	3,71±0,61	3,72±0,60
Yakınızın en kısa sürede görülebilmesi	3,67±0,65	3,65±0,69	3,70±0,60
Yakınızın ne olduğunu görebilmeyi istemeniz	3,57±0,75	3,49±0,81	3,66±0,65
Hastane çalışanları tarafından kabul edildiğinin hissedilmesi	3,53±0,81	3,51±0,87	3,57±0,74
Yakınızın bakımında yararlı olduğunuzun hissedilmesi	3,51±0,76	3,44±0,82	3,60±0,68
Yakınızla ilgili kararlara katılımınızın sağlanması	3,50±0,79	3,51±0,74	3,49±0,84
Yakınızın hastalık veya yaralanması ile ilgili üzüntü verici ayrıntıların size söylenmemesi	3,49±0,84	3,45±0,87	3,54±0,81
İsteddiğiniz zaman yakınızla beraber olunması	3,47±0,81	3,42±0,84	3,52±0,77
Yakınızın ilk kez görmek için yanına girmeden önce tedavi alanı ile ilgili açıklama yapılması	3,40±0,83	3,43±0,84	3,37±0,82
Bir hemşire ile görüşülmesi	3,39±0,76	3,44±0,72	3,34±0,82
Yakınızın bakımı ile ilgilenen sağlık çalışanlarının mesleki ünvanları (uzman hekim, asistan, hemşire) hakkında bilgi alınması	3,27±0,94	3,31±0,90	3,22±0,99
Yakınızın ile yalnız kalacağınız zamanın olması	3,19±0,94	3,17±0,99	3,21±0,89
III. Konfor	33,36±4,90	33,38±4,60	33,35±5,25
Bir birey olarak davranılması	3,75±0,63	3,75±0,63	3,75±0,62
Yakında tuvalet gereksiniminizi karşılayacak yer olması	3,71±0,57	3,73±0,48	3,67±0,65
Bekleme odasında ya da yakınında telefon olması	3,56±0,75	3,58±0,73	3,53±0,78
Beklemek için özel bir yerin olması	3,52±0,79	3,58±0,70	3,44±0,88
Duyularınızın açıklanması için teşvik edilmesi	3,19±0,93	3,15±0,95	3,24±0,92
Normal duygusal tepkilerin ne olduğu konusunda güvence verilmesi	3,19±0,93	3,25±0,89	3,13±0,96
Sonraki günlerde, soru sormak için çalışanlarla bağlantı kurulabilmesi	3,55±0,77	3,53±0,78	3,59±0,76
Yiyecek ve içeceklerin yakında olması	3,07±1,45	3,04±1,05	3,09±1,82
IV. Aile Üyelerinin Desteklenme Süreci	20,45±2,61	20,46±2,41	20,45±2,84
Bazı belgelere imza atılması istenmeden önce, yakınızın durumu hakkında bilgi verilmesi	3,76±0,62	3,79±0,53	3,72±0,71
Umut olduğunun hissedilmesi	3,70±0,65	3,67±0,71	3,74±0,58
Hastaneye geldiğinizde sizi bir hekim ya da hemşirenin karşılaması	3,75±0,63	3,78±0,56	3,70±0,71
Aileyle ilgilenen sağlık personelinin bulunması	3,65±0,72	3,63±0,71	3,67±0,73

* Ortalama puanlar $X \pm SS$.**Tablo 2.** Acil serviste kritik hastaların yakınlarının gereksinim alt ölçeklerinin ortalama ve standart sapmaları

Alt ölçekler	Üniversite ve Devlet Hastanesi (n=353)	Üniversite Hastanesi (n=192)	Devlet Hastanesi (n=161)
Aile üyelerinin acil servisteki bakıma katılması	44,93±5,57	44,76±5,66	45,14±5,48
Aile üyeleri ile iletişim	38,39±3,09	38,70±2,23	38,01± 3,85
Konfor	33,36±4,90	33,38±4,60	33,35±5,25
Aile üyelerinin desteklenme süreci	20,45±2,61	20,46±2,41	20,45±2,84
Toplam ölçek	140,69±13,92	140,82±12,91	140,54±15,08

Tablo 3. Hasta yakınlarının acil servis çalışanları tarafından karşılanan gereksinimleri

Karşılanan gereksinim maddeleri	n (%)	Kim tarafından karşılandığı				
		Doktor n (%)	Hemşire n (%)	Diğer sağlık p. n (%)	Hekim-Hemşire n (%)	Diğer* n (%)
Hastaneye geldiğinde sağlık personeli tarafından karşılanma	253 (71,7)	47 (13,3)	81 (22,9)	104 (29,5)	14 (4,0)	7 (2,0)
Hasta ile ilgili anlaşılır ifadelerle açıklama yapma	243 (68,8)	191(54,1)	31 (8,8)	3 (0,8)	17 (4,8)	1 (0,3)
Soruların dürüstçe yanıtlanması	240 (68,0)	152 (43,3)	32 (9,1)	5 (1,4)	42 (11,9)	9 (2,6)
Umut olduğunun hissettirilmesi	240 (68,0)	138 (39,1)	55 (15,6)	4 (1,1)	36 (10,2)	7 (2,0)
Yakınına değer verildiğinin hissettirilmesi	237 (67,1)	71 (20,1)	39 (11,0)	8 (2,3)	84 (23,8)	35 (10,0)
İstedığınız zaman yakınınızla beraber olmanıza izin verilmesi	205 (58,4)	63 (17,8)	67 (19,0)	37 (10,5)	25 (7,1)	14 (3,9)
Aileyle ilgilenecek sağlık personelinin varlığı	188 (53,3)	48 (13,6)	58 (16,4)	33 (9,3)	36 (10,2)	13 (3,7)
Yapılan uygulamaların niçin yapıldığının söylenmesi	183 (51,8)	117 (33,1)	34 (9,6)	4 (1,1)	27 (7,6)	1 (0,3)

*Hekim-hemşire ve diğer sağlık personeli ile hekim-diğer sağlık personeli tarafından karşılanan gereksinimler.

dan en yüksek oranda önemli olarak belirtilen gereksinimlerdir.

Üniversite ve devlet hastanelerinin ayrı ayrı alt ölçek önemlilik sıralamasına bakıldığında her iki hastanenin alt ölçeklerinin önemlilik sıralamasıyla farklılık olmadığı saptandı (Tablo 2).

Acil servisteki kritik hasta yakınları tarafından tanımlanan gereksinimlerin karşılanma durumuna bakıldığında hasta yakınlarının tanımladığı gereksinim maddelerinden hiç birinin %100 oranında karşılanmadığı sonucuna varıldı. Gereksinim maddelerinden sekiz maddenin sağlık çalışanları tarafından karşılandığı saptandı. Bunların “Hastaneye geldiğinizde sağlık personeli tarafından karşılanma” %71,7 (253), “Hastanız ile ilgili yapılan açıklamaların anlaşılır ifadelerle yapılması” %68,8 (243), “Sorularınızın dürüstçe yanıtlanması” %68,0 (240), “Umut olduğunun hissettirilmesi” %68,0 (240), “Hastane çalışanlarının yakınına değer verdiğini hissettirmesi” %67,1 (237), “İstedığınız zaman yakınınızla beraber olmanıza izin verilmesi” %58,4 (205), “Aile ile ilgilenecek sağlık personelinin varlığı” %53,3 (188), “Yakınına yapılan uygulamaların niçin yapıldığının söylenmesi” %51,8 (183) oranında karşılandığı görüldü (Tablo 3). Karşılanan sekiz gereksinim maddesinin ise en çok hekimler tarafından karşılandığı saptandı (Tablo 3). Hekimler tarafından karşılanan gereksinim maddelerinin “Hastanız ile ilgili yapılan açıklamalar anlaşılır ifadelerle yapılması” (%54,1), “Sorularınızın dürüstçe yanıtlanması” (%43,3), “Umut olduğunun hissettirilmesi” (%39,1), “Yakınına yapılan uygulamaların niçin yapıldığının söylenmesi” (%33,1) olduğu görüldü. Hemşireler tarafından karşılanan gereksinimlerin ise “İsteddiğiniz zaman yakınınızla beraber olmanıza izin verilmesi” (%19,0)

ve “Aile ile ilgilenecek sağlık personelinin varlığı” (%16,4) maddeleridir. “Hastane çalışanlarının yakınına değer verdiğini hissetme” (%23,8) gereksinim maddesinin hem doktor hem de hemşireler tarafından karşılandığı görülmektedir. Diğer sağlık personeli tarafından karşılanan gereksinim ise “Hastaneye geldiğinizde sağlık personeli tarafından karşılanma” (%29,5) maddesinin olduğu saptandı.

Karşılanan gereksinim maddeleri yönünden her iki hastaneye ayrı ayrı bakıldığında, üniversite hastanesinde “Beklenen sonuçlar konusunda bilgi verilmesi (%51,0)” ve “Yakınınızın yanında iken ne yapılması gerektiğine ilişkin bilgi verilmesi (%50,5)” gereksinim maddelerinin sırasıyla %46,4 ve %27,1 oranında hekimler tarafından karşılandığı, devlet hastanesinde ise “İsteddiğiniz zaman yakınınızla beraber olmanıza izin verilmesi” gereksinim maddesinin karşılanmadığı saptandı.

TARTIŞMA

Bu çalışmada, acil serviste yatan hasta yakınlarının gereksinimleri, bu gereksinimlerin karşılanma durumu ve karşılanan gereksinimlerin kimler tarafından karşılandığı belirlenmiştir.

Geleneksel Türk aile yapısında, aile üyeleri arasında yakın ilişkiler ve güçlü bir bağ vardır. Aileden biri hastalandığı zaman, hasta yakınları hasta ile birlikte olmaya, destek ve yardım gereksinimlerini karşılamaya çalışırlar. Aile üyeleri yakınlarına karşı sorumluluk hissederler ve yükü paylaşmakta istekli olurlar. Hasta yakınları hastaya yardımcı olmaya çalışırken, onlarında çeşitli gereksinimleri ortaya çıkmaktadır. Bu bağlamda, sağlık çalışanlarının hasta yakınlarına yardımcı olmaları ve gereksinimlerini karşılamaları önemli olmaktadır.^[8]

Bu çalışmada, hasta yakınları gereksinimlerini çok önemli ya da önemli olarak belirtmişlerdir. Genel olarak bakıldığında hasta yakınlarının en önemli olarak belirttikleri on gereksinim maddesinden dokuz tanesinin iletişim gereksinimi ile ilgili olduğu bulunmuştur. Bir tanesinin ise hasta yakınlarının desteklenme sürecinde yer alan “Bazı belgelere imza atılması istenmeden önce yakınınızın durumu hakkında bilgi verilmesi” gereksinim maddesidir. Araştırma sonuçlarına göre hasta yakınlarının önemli olarak belirttikleri gereksinim maddelerinden sekiz tanesinin sağlık çalışanları tarafından karşılandığı ve bu karşılanan gereksinim maddelerinin en çok doktorlar tarafından karşılandığı saptanmıştır.

Acil servisteki hasta yakınlarının en önemli olarak belirttikleri on gereksinim maddesinden, acil servisteki kritik hasta yakınları tarafından “Sorularınız dürüstçe yanıtlanması” gereksinimi birinci sırada önemli bulunmuştur. Aynı gereksinim Sutkowi’nin^[9] travma hastalarının hasta yakınlarıyla yaptığı çalışmasında birinci, Lee ve Lau’nın^[10] yoğun bakımdaki hasta yakınlarıyla yaptığı çalışmasında ikinci, Redley ve arkadaşlarının^[1] acil servisteki kritik hasta yakınlarında yaptığı çalışmada ve Tekinsoy’un^[11] yoğun bakımdaki hasta refakatçileri ile yaptığı çalışmada üçüncü, Al-Hassan ve Hweidi’nin^[12] kritik hasta ailelerinin algılanan gereksinimleriyle ilgili yaptığı çalışmasında dördüncü önem sırasında yer almaktadır. Acil serviste ve yoğun bakımda yapılan çalışmalarda hasta yakınlarının iletişimi içeren gereksinimlerini en önemli gereksinim maddeleri olarak belirttikleri acil servisteki kritik durumdaki hasta ile ilgili yaşadıkları korku, üzüntü ve endişeden dolayı, hasta ile ilgili sorularının dürüstçe yanıtlanmasını istedikleri düşünülebilir. Hasta yakınlarının sorularının yanıtlanması, hasta yakınlarının stresini, anksiyetesini, hastanın geçirdiği süreç ile ilgili belirsizlikleri azaltabilir.^[1,13,14]

Bilgi gereksinimi, hasta aileleri tarafından tanımlanmış temel gereksinim olarak yer almakta ve hemşirelerin bu gereksinimin karşılanmasında önemli rolleri olduğu belirtilmektedir.^[14] Araştırmaya katılan hasta yakınları “Açıklamaların anlaşılır ifadelerle yapılması” gereksinimini ikinci sırada önemli bulmuşlardır. Aynı gereksinim Redley’in^[15] acil servisteki kritik hastalarıyla yaptığı çalışmasında ve Al-Hassan ve Hweidi’nin^[12] çalışmasında beşinci sırada yer almaktadır. Hasta yakınlarına yapılan açıklamaların tıbbi dil olmadan basit terminoloji ile yapılması hasta yakınlarının verilen bilgiyi anlamasında yardımcı olacağından, bu gereksinim maddesi hasta ya-

kınları tarafından en önemli gereksinim olarak belirtilmiştir.^[4,5,16]

Hasta yakınları, “Yakınınıza verilebilecek en iyi bakımın verildiğinden emin olunması” gereksinimini üçüncü sırada önemli bulmuşlardır. Bu gereksinim maddesi Redley’in^[15] çalışmasında ikinci önem sırasında, Sutkowi’nin^[9] çalışmasında üçüncü sırada yer almaktadır. Aynı şekilde “Yakınınızın rahatlığının sağlandığına güvenilmesi” gereksinimi dördüncü önem sırasında yer alırken Al-Hassan ve Hweidi’nin^[12] çalışmasında üçüncü sırada yer almıştır. Hasta yakınlarının, hastane çalışanlarının acil servisteki kritik hastalarına verdiği bakımı göremiyor olmaları ve acil servislere kritik durumda olan hastalarına en iyi bakımın verildiğinden emin olmak istemeleri farklı popülasyonlarda yapılan araştırmalarda da benzerlik göstermeleri nedeniyle bu gereksinim maddesinin en önemli gereksinimler arasında yer aldığı düşünülebilir.

Bu çalışmada “Bir hekim ile görüşülmesi” gereksinimi beşinci önem sırasında yer alırken Redley ve arkadaşlarının^[1] çalışmasında dördüncü sırada önemli bulunmuştur. Bu gereksinim maddesinin ilk on gereksinimin içinde olmasının nedeni; acil servisteki hasta yakınlarının doktorlardan öncelikli beklentisinin kritik durumdaki hastaları ile ilgili bilgi gereksiniminin karşılanması olabilir. Hekimlerin hasta yakınlarına hastanın geçirdiği süreç ile ilgili bilgi vermesi hasta yakınlarının korku ve endişelerini azaltacak, hastanın geçirdiği süreç ile ilgili belirsizlikleri azaltmasına yardımcı olacak ve hasta yakınlarının kendilerini daha güvende hissetmelerini sağlayacaktır. Bilgi, ailelerin beklentilerine yönelik verilmelidir.^[14]

“Nakil planları yapılırken bilgi verilmesi” gereksinimi altıncı sırada önemli bulunurken Şenol’un^[17] yoğun bakımdaki hasta aileleri ile yaptığı çalışmasında yedinci sırada, Tekinsoy’un^[11] çalışmasında dokuzuncu sırada önemli bulunmuştur. Bu çalışmada, bu gereksinim maddesinin en önemli gereksinimler arasında olması, acil servisteki hasta yakınlarının hastanın acil serviste bulunduğu süre içerisinde nerede olduğundan haberdar olmasının, hastanın yanında bekleyenlere hastanın transfer planı hakkında bilgi verilmesinin, transferde yanında olmasına izin verilmesinin ve hasta yakınlarına hastanın transferi ile ilgili önceden bilgi verilmesinin önemini vurgulamaktadır.

Bu çalışmada “Hastane çalışanlarının yakınına za değer verdiğinin hissedilmesi” gereksinimi ye-

dinci sırada, Redley'in^[15] çalışmasında altıncı sırada, Tekinsoy'un^[11] çalışmasında dördüncü sırada Lee ve Lau'nun^[10] çalışmasında yedinci önem sırasında yer almaktadır. Daha öncede bahsedildiği gibi hasta yakınlarının hastalarının güvende olduklarının hissetmelerinin öncelikli olarak önemli olmasının nedeni; hasta yakınlarının acil servislerde hastalarının yanında olmamalarından ve sağlık çalışanlarının hastalarına nasıl yaklaştıklarını görememelerinden dolayı önemli gereksinimler arasında yer aldığı düşünülebilir.

“Beklenen sonuçlar konusunda bilgi verilmesi” gereksinim maddesinin sekizinci önem sırasında olduğu saptanmıştır. Redley ve arkadaşları^[1] ile Lee ve Lau'nun^[10] çalışmasında bu gereksinim maddesinin birinci, Toros'un^[18] yoğun bakım ünitesinde hastası olan aile üyelerinin gereksinimleri ile ilgili çalışmasında beşinci sırada yer aldığı görülmektedir. Bu gereksinim maddesinin ilk on gereksinim maddesinin içinde yer alması acil servisteki kritik durumdaki hastanın prognozu ile ilgili bilgi almanın önemli olduğu görülmektedir. Bu gereksinim maddesinin Redley ve arkadaşları^[1] ile Lee ve Lau'nun^[10] çalışmalarından farklı çıkmasının nedeni kültürel farklılıklardan kaynaklandığı düşünülebilir.

Bu çalışmada, “Yakınınızın geçirdiği hastalık süreci ile ilgili tüm özel durumların bilinmesi” gereksiniminin dokuzuncu önem sırasında olduğu görülmektedir. Bu gereksinim maddesinin Toros'un^[18] çalışmasında birinci sırada, Sutkowi'nin^[9] çalışmasında dördüncü sırada, Redley'in^[15] ve Lee ve Lau'nun^[10] çalışmasında altıncı sırada yer aldığı görülmektedir. Hasta yakınlarının, acil serviste kritik durumdaki hastalarının hastalığı ile ilgili bütün özel durumları bilmelerini önemli olarak belirtmelerinin nedeni; bilinmezliğin ortadan kaldırılması, hasta ile ilgili önemli bilgilerin paylaşılması, hasta yakınlarının anksiyetesini ve korkularını azaltacaktır. Bu nedenlerden hasta yakınlarının, hastanın hastalık durumu ile ilgili tüm ayrıntıları öğrenmek istedikleri düşünülebilir.

Çalışmada “Bazı belgelere imza atılması istenmeden önce, yakınınızın durumu hakkında bilgi verilmesi” gereksinimi 10. sırada önemli olarak ifade edilirken Redley ve arkadaşlarının^[1] acil serviste hasta yakınları ile yaptıkları çalışmasında da 10. sırada önemli olarak ifade edilmiştir. Bu gereksinim maddesinin önemli olarak belirtilen ilk on gereksinim maddesinin içinde yer almasının nedeni acil servisteki hasta yakınlarının, hastaları ile ilgili bilgi kağıdı-

nın doldurulmaya başlamadan önce hastalarının durumu hakkında ayrıntılı bilgi almayı istemelerinden kaynaklandığı düşünülebilir.

Üniversite hastanesinde acil servisteki kritik hasta yakınlarının “Değişiklikler konusunda sık sık bilgi verilmesi” gereksinimi 10. sırada önemli olarak ifade edilmiştir. Acil servisteki kritik hastanın durumu ve tedavisi stabilize oluncaya kadar hasta ile ilgili değişiklikler konusunda bilgi almak istedikleri görülmektedir. Redley, Beanland, Botti^[13] tarafından acil servisteki kritik hasta yakınlarının bakımlarına yönelik yaptıkları sistematik incelemede, acil servis çalışanlarının birbirleriyle uyumlu bir şekilde ve düzenli olarak hasta yakınlarıyla acil servise geldikten sonra mümkün olan en kısa sürede iletişime geçmelerini, hasta yakınlarına hastanın durumu ile ilgili değişikliklerden düzenli olarak bilgi vermelerini önermişlerdir.

Hasta yakınlarının “*acil serviste kritik hasta yakınlarının gereksinimlerini saptama ölçeği*” alt ölçekleri incelendiğinde, “Aile üyeleri ile iletişim” alt ölçeği ve “Acil servisteki bakıma katılma” alt ölçeğinin ortalama puanlarının “Konfor” ve “Aile üyelerinin desteklenme süreci” alt ölçeklerinin ortalama puanlarından daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Çalışmanın bulgularının, aile üyelerinin öncelikli gereksinimlerinin bilgilendirilme ve acil servisteki bakıma katılma olduğunu göstermesi, aile üyelerinin gereksinimlerini belirlemek amacıyla daha önce yapılan çalışmaların sonuçlarıyla benzerlik göstermektedir.^[1,10,19,20] Erdur ve arkadaşlarının^[19] acil servisteki hasta yakınlarının gereksinimleri ile ilgili yaptığı çalışmada iletişim ve konfor gereksinimi en önemli gereksinim maddeleri arasında yer alırken Redley ve arkadaşlarının^[1] acil serviste kritik hasta yakınları ile yaptığı çalışmada hasta yakınlarının öncelikli gereksinimlerinin anlama ve yakınlık olduğu bunları iletişim, konfor ve destek gereksinimlerinin izlediği görülmektedir. Yine Lee ve Lau'nun^[10] yaptığı çalışmada güvenme ve iletişim gereksinimlerinin destek ve konfor gereksinimlerinden daha önemli ve öncelikli olduğu bulunmuştur. Bu çalışmada araştırmanın uygulandığı alandaki hasta yakınlarının iletişim ve bakıma katılma ile ilgili beklentilerinin daha önemli olduğu belirlenmiştir. Hasta yakınlarının kendi gereksinimlerinden daha çok hastaları ile ilgili gereksinimlere öncelik verdiği görülmektedir.

Aile üyelerinden birinin hastalığı diğer aile üyelerini de etkiler. Ailede sevdikleri birinin kritik hastalığının olması, hem hasta hem de hasta yakınları

için kriz yaratabilir. Bunlara ek olarak, hasta yakınları hastanın hastalığa verdiği tepkiyi de önemli ölçüde etkiler. Eğer hasta yakınlarının gereksinimleri karşılanmazsa, hasta yakınları bu kritik evrede hastaya gerekli olan desteği sağlamada yetersiz kalabilir, hasta yakınlarının sorunla başa çıkmasını olumsuz olarak etkileyebilir.^[21]

Acil servisteki kritik hasta yakınları tarafından tanımlanan gereksinimlerin acil servis çalışanları tarafından karşılanma durumuna bakıldığında; hasta yakınlarının en önemli olarak belirttikleri gereksinimlerin karşılandığı görülmektedir. Ancak, önemli olan gereksinim maddelerinin %100 oranında karşılanmadığı sonucuna varılmıştır. Hasta yakınlarının tanımladığı gereksinim maddelerinden en yüksek oranda “Hastaneye geldiğinizde sağlık personeli tarafından karşılanma” gereksiniminin diğer sağlık personeli tarafından karşılandığı görülmüştür. Araştırmanın yapıldığı hastanelerin acil servislerinde hasta triyajının diğer sağlık personeli tarafından yapılması bu gereksinim maddesinin karşılanmasını sağlamış olabilir. “Hastanız ile ilgili yapılan açıklamaların anlaşılır ifadelerle yapılması”, “Sorularınızın dürüstçe yanıtlanması”, “Umut olduğunun hissettirilmesi”, “Yakınınızla yapılan uygulamaların niçin yapıldığının söylenmesi” gereksinim maddelerinin hekimler tarafından karşılandığı saptanmıştır. Hastanın hastalığı, tedavisi, sonuçları prognozu ile ilgili gereksinimlerin en yüksek oranda hekimler tarafından karşılanmasının hastaya ve yakınına bilgiyi daha çok hekimlerin vermesinden kaynaklanmış olabilir. Bu bulgular diğer çalışmalarla da tutarlılık göstermektedir.^[3,5,10] Hemşireler tarafından karşılanan gereksinimlerin ise “İsteddiğiniz zaman yakınınızla beraber olmanıza izin verilmesi” ve “Aile ile ilgilenecek sağlık personelinin varlığı” maddeleri olduğu saptanmıştır. Hastaya duygusal ve fiziksel olarak yakın olma, hasta yakınlarını rahatlatır ve onlara hastalığın ciddiyetini anlamaya yardım eder. Hasta yakınları, hastalarından ayrı kaldıkları için sevdikleri birini kaybetme korkusunu daha çok yaşarlar. Hasta ile birlikte olma, onu görebilmenin yapılan birçok çalışmada oldukça önemli olduğu vurgulanmış fakat sağlık çalışanlarının hasta yakınlarının hastayla birlikte olma gereksiniminin önemini farkında olmadıkları belirtilmiştir. Literatürde, hasta yakınlarının hastanın yanında kalmasının sağlık ekibi tarafından en az desteklenen davranış olduğu belirtilmiştir.^[1,2,13,14] Çalışmamızda bu gereksinim maddesinin hasta ile daha çok iletişimde bulunan hasta yakınlarının yakınlık ve destek ihtiyaçlarının daha çok hemşireler tarafından

karşılandığı sonucuna varılabilir.

Üniversite hastanesinde “Beklenen sonuçlar konusunda bilgi verilmesi (%51,0)” ve “Yakınınızın yanında iken ne yapılması gerektiğine ilişkin bilgi verilmesi (%50,5)” gereksinim maddelerinin de karşılandığı saptanmıştır. Çalışmanın yapıldığı üniversite hastanesi acil servisinde bir hasta yakınının hasta yanında kalmasına izin verilmektedir. Hastasının yanında iken hasta yakınlarına yapılması gerekenler ve hasta ile ilgili beklenen sonuçlar hakkında bilgilendirme hekimler tarafından yapılmaktadır. Bu nedenle bu gereksinim maddesi üniversite hastanesinde karşılanan gereksinimler arasında yer almış olabilir.

Devlet hastanesinde her iki hastanede karşılanan gereksinimlerden farklı olarak “İsteddiğiniz zaman yakınınızla beraber olmanıza izin verilmesi” gereksinim maddesinin karşılanmadığı saptanmıştır. Devlet hastanesinde hasta yoğunluğunun üniversite hastanesine göre daha fazla olması, fiziki koşulların farklı olması, hastayla birlikte bir hasta yakınının içeriye alınmamasının nedeni olarak düşünülebilir.

Acil servise başvuran kritik durumdaki hasta yakınlarının gereksinimlerinin belirlenmesi, sağlık çalışanlarının bu gereksinimlere yönelik farkındalıklarının artmasına ve karşılanması yönündeki hizmetlerinin geliştirilmesine katkı sağlayabilir. Çalışmanın sonuçları, acil servisteki çoğu hasta yakınının hasta hakkında bilgilenme ve hastanın bakımına katılma ile ilgili gereksinimlerini kendi kişisel ve fiziksel gereksinimlerinden daha önemli bulduklarını göstermektedir. Hasta yakınlarının, acil servis çalışanları tarafından karşılanan gereksinimlerinin, en önemli ve önemli olarak belirttikleri gereksinimler olduğu saptanmıştır.

Acil servise başvuran kritik durumdaki hasta yakınlarının gereksinimleri doğrultusunda desteklenmeleri ise acil servislerdeki bakımın kalitesini yükseltir ve hasta yakınlarının memnuniyetini arttırabilir. Hasta ve yakınlarının önemli gördükleri gereksinimlerin karşılanması, onların sağlık personeline ve hizmetine karşı güvenini arttırabilir, olumsuz hatta öfkeli tepkilerin oluşmasını da azaltabilir.

Teşekkür

Bu araştırma, Akdeniz Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinasyon Birimi tarafından desteklenmiştir.

KAYNAKLAR

1. Redley B, LeVasseur SA, Peters G, Bethune E. Families' needs in emergency departments: instrument development. J

- Adv Nurs 2003;43:606-15.
2. Hallgrimsdottir EM. Accident and emergency nurses' perceptions and experiences of caring for families. *J Clin Nurs* 200;9:611-9.
 3. Baker L. Importance and fulfillment of family needs in the ICU. A Thesis Masters of Science In Nursing Grand Valley State University; 1997.
 4. Redley B, Beanland C. Revising the critical care family needs inventory for the emergency department. *J Adv Nurs* 2004;45:95-104.
 5. Silva KB. Perceived family needs analysis between confederate pairs of family members and intensive care units. Thesis Masters of Science in Nursing, University of Florida; 1996.
 6. Redley B, Hood K. Staff attitudes towards family presence during resuscitation. *Accid Emerg Nurs* 1996;4:145-51.
 7. Sucu G. Acil serviste kritik hasta yakınlarının gereksinimlerini saptama ölçeği: geçerlilik güvenilirlik çalışması. Dokuz Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Yayınlanmamış Bilim Uzmanlığı Tezi. İzmir: 2005.
 8. Uzun Ö, Özer N, Akyl RÇ. Cerrahi kliniklerde ve cerrahi yoğun bakım ünitelerinde yatan hastaların aile üyelerinin gereksinimleri. Ulusal Cerrahi Kongresi Cerrahi Hemşireliği Sektör Panel ve Bildirileri Kongre Kitabı; 2002:253-266.
 9. Sutkowi SL. A Descriptive study of the needs of family members of trauma patients. A Thesis Masters of Science in Nursing, Grand Valley State University; 1995.
 10. Lee LY, Lau YL. Immediate needs of adult family members of adult intensive care patients in Hong Kong. *J Clin Nurs* 2003;12:490-500.
 11. Tekinsoy P. Yoğun bakım ünitesinde tedavi gören hastaların refakatçilerinin gereksinimlerinin saptanması. Erciyes Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Bilim Uzmanlığı Tezi. Kayseri: 2005.
 12. Al-Hassan MA, Hweidi IM. The perceived needs of Jordanian families of hospitalized, critically ill patients. *Int J Nurs Pract* 2004;10:64-71.
 13. Redley B, Beanland C, Botti M. Accompanying critically ill relatives in emergency departments. *J Adv Nurs* 2003;44:88-98.
 14. Kosco M, Warren NA. Critical care nurses' perceptions of family needs as met. *Crit Care Nurs Q* 2000;23:60-72.
 15. Redley B. The psychosocial care of family during critical illness in the emergency department. Draft of Unpublished PhD Thesis, Deakin University, Burwood, Victoria: 2005.
 16. Oktay S, Aksoy G, Yürügen B. Acil hemşireliği. İstanbul: İ.Ü.F. Nightingale HYO Yayınları İ.Ü.Basımevi ve Film Merkezi; 1990.
 17. Şenol V. Yoğun bakım ünitesinde yatan hasta ailelerinin gereksinimlerinin saptanması ve ailelerin bakıma katılım düzeyinin incelenmesi. Dokuz Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Bilim Uzmanlığı Tezi. İzmir: 1997.
 18. Toros F. Yoğun bakım ünitesinde hastası olan aile üyelerinin gereksinimlerinin karşılanması. Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Bilim Uzmanlığı Tezi. İzmir: 2003.
 19. Erdur B, Türkçüer İ, Ergin A, Sucu G, Serinken M, Yüksel A ve ark. Pamukkale Üniversitesi Tıp Fakültesi Acil Servisine başvuran hastaların yakınlarının beklenti ve gereksinimlerinin değerlendirilmesi. VI. Ulusal Travma ve Acil Cerrahi Kongresi Bildiri Özetleri Kitapçığı; 4-8 Eylül, Antalya: 2007.
 20. DuBrueler JS. Assessing the needs of family members who accompany the adult patient to the emergency department. *Journal of Emergency Nursing* 2005;31:425.
 21. Miracle VA. Strategies to meet the needs of families of critically ill patients. *Dimens Crit Care Nurs* 2006;25:121-5.