

## Satisfação da família com os cuidados na Unidade de Terapia Intensiva© FS-ICU (34)

*Como vocês estão indo?*

*Suas opiniões sobre a estadia recente de seu familiar na Unidade de Terapia Intensiva (UTI)*

Seu familiar foi um paciente nesta UTI. Sua opinião é muito importante. As próximas perguntas são destinadas a VOCÊ, com o objetivo de saber a opinião sobre a internação mais recente de seu familiar na UTI. Nós entendemos que existem muitos médicos, enfermeiros e outros colaboradores, cuidando do seu familiar. Nós também sabemos que pode haver exceções, mas estamos interessados na sua avaliação geral da qualidade dos cuidados que nós fornecemos. Entendemos também que esta foi provavelmente um momento muito difícil para você e seus familiares. Gostaríamos muito que você dispusesse um pouco do seu tempo para nos dar suas opiniões. Por favor, nos de um momento para nos dizer favor nos de um momento para nos diz como podemos tornar nossa UTI melhor. Por favor, esteja certo de que todas as suas respostas são confidenciais. Os médicos e enfermeiros que cuidam de seu familiar não serão capazes de identificar suas respostas.

### DADOS DEMOGRÁFICOS:

**Favor complete os dados à seguir, para que possamos conhecer um pouco sobre você e sobre sua relação com o paciente.**

1. Eu sou: ( ) Homem ( ) Mulher

2. Tenho \_\_\_\_\_ anos

3. Meu grau de parentesco é:

Esposa     Marido     Parceiro  
 Mãe     Pai     Filha     Irmão  
 Irmã     Filho     Outro (favor especificar): \_\_\_\_\_

4. Antes deste momento, você já se envolveu como membro familiar de um paciente em UTI?

Sim     Não

5. Você mora com o paciente?  Sim     Não

Se não, na media qual a freqüência que você vê o paciente?

Mais que semanalmente     semanalmente     Mensalmente     Anualmente     Menos que uma vez ao ano

6. Onde você mora?  Na mesma cidade do hospital     fora da cidade

**Como você vai indo?**  
**Suas opiniões sobre a estadia do seu familiar na UTI.**

**PARTE 1: SATISFAÇÃO COM O TRATAMENTO**

Favor assinalar uma opção que melhor reflita sua opinião. Se a pergunta não se aplicar, assinale (N/A).

**Como nós tratamos seu familiar  
(o Paciente)**

1. <b>Preocupação e cuidados pela equipe da UTI:</b> A cortesia, respeito e compaixão dada ao seu familiar	$\theta$ 1 Excelente	$\theta$ 2 Muito Bom	$\theta$ 3 Bom	$\theta$ 4 Médio	$\theta$ 5 Pobre	$\theta$ 6 N/A
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------	---------------------	---------------------	-------------------

2. **Manejo dos sintomas:**  
Como a equipe da UTI avaliou e tratou os sintomas do seu familiar.

<b>Dor</b>	$\theta$ 1 Excelente	$\theta$ 2 Muito Bom	$\theta$ 3 Bom	$\theta$ 4 Médio	$\theta$ 5 Pobre	$\theta$ 6 N/A
------------	-------------------------	-------------------------	-------------------	---------------------	---------------------	-------------------

<b>Falta de ar</b>	$\theta$ 1 Excelente	$\theta$ 2 Muito Bom	$\theta$ 3 Bom	$\theta$ 4 Médio	$\theta$ 5 Pobre	$\theta$ 6 N/A
--------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------	---------------------	---------------------	-------------------

<b>Agitação</b>	$\theta$ 1 Excelente	$\theta$ 2 Muito Bom	$\theta$ 3 Bom	$\theta$ 4 Médio	$\theta$ 5 Pobre	$\theta$ 6 N/A
-----------------	-------------------------	-------------------------	-------------------	---------------------	---------------------	-------------------

**Como você foi tratado?**

3. <b>Avaliação de suas necessidades:</b> Como a equipe da UTI demonstrou interesse quanto às suas necessidades	$\theta$ 1 Excelente	$\theta$ 2 Muito Bom	$\theta$ 3 Bom	$\theta$ 4 Médio	$\theta$ 5 Pobre	$\theta$ 6 N/A
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------	---------------------	---------------------	-------------------

4. <b>Suporte emocional:</b> Como a equipe da UTI lhe ofereceu suporte emocional	$\theta$ 1 Excelente	$\theta$ 2 Muito Bom	$\theta$ 3 Bom	$\theta$ 4 Médio	$\theta$ 5 Pobre	$\theta$ 6 N/A
-------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------	---------------------	---------------------	-------------------

5. <b>Suporte espiritual:</b> Como a equipe da UTI lhe ofereceu suporte espiritual e/ou religioso	$\theta$ 1 Excelente	$\theta$ 2 Muito Bom	$\theta$ 3 Bom	$\theta$ 4 Médio	$\theta$ 5 Pobre	$\theta$ 6 N/A
------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------	---------------------	---------------------	-------------------

**Como você vai indo?**  
**Suas opiniões sobre a estadia do seu familiar na UTI.**

- |    |                                                                                                           |                 |                 |           |             |             |           |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------|-------------|-------------|-----------|
| 6. | <b>Coordenação do cuidado:</b><br>O time de trabalho de toda a UTI que cuidou de seu parente              | θ1<br>Excelente | θ2<br>Muito Bom | θ3<br>Bom | θ4<br>Médio | θ5<br>Pobre | θ6<br>N/A |
| 7. | <b>Cuidados e preocupação pela equipe da UTI:</b><br>A cortesia, respeito e compaixão dadas à <b>você</b> | θ1<br>Excelente | θ2<br>Muito Bom | θ3<br>Bom | θ4<br>Médio | θ5<br>Pobre | θ6<br>N/A |

**ENFERMEIROS**

- |    |                                                                                                                                              |                 |                 |           |             |             |           |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------|-------------|-------------|-----------|
| 8. | <b>Habilidade e competência dos enfermeiros da UTI:</b><br>Como os enfermeiros cuidaram de seu familiar.                                     | θ1<br>Excelente | θ2<br>Muito Bom | θ3<br>Bom | θ4<br>Médio | θ5<br>Pobre | θ6<br>N/A |
| 9. | <b>Freqüência e comunicação com as enfermeiras da UTI:</b><br>Qual a freqüência que as enfermeiras informaram sobre as condições do paciente | θ1<br>Excelente | θ2<br>Muito Bom | θ3<br>Bom | θ4<br>Médio | θ5<br>Pobre | θ6<br>N/A |

**Médicos**

- |     |                                                                                                                                                      |                 |                 |           |             |             |           |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------|-------------|-------------|-----------|
| 10. | <b>Habilidade e competência dos médicos da UTI:</b><br>Como os médicos cuidaram de seu familiar.                                                     | θ1<br>Excelente | θ2<br>Muito Bom | θ3<br>Bom | θ4<br>Médio | θ5<br>Pobre | θ6<br>N/A |
| 11. | <b>Freqüência da comunicação com os médicos da UTI:</b><br>Qual a freqüência que os médicos lhe deram informações sobre as condições de seu familiar | θ1<br>Excelente | θ2<br>Muito Bom | θ3<br>Bom | θ4<br>Médio | θ5<br>Pobre | θ6<br>N/A |

**Como você vai indo?**  
**Suas opiniões sobre a estadia do seu familiar na UTI.**

**Outros membros da equipe da UTI**

- |     |                                                                    |                 |                 |           |             |             |           |
|-----|--------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------|-------------|-------------|-----------|
| 12. | <b>Serviço social:</b><br>Como foi o suporte de assistência social | θ1<br>Excelente | θ2<br>Muito Bom | θ3<br>Bom | θ4<br>Médio | θ5<br>Pobre | θ6<br>N/A |
| 13. | <b>Serviço pastoral:</b><br>Como o serviço religioso lhe apoiou    | θ1<br>Excelente | θ2<br>Muito Bom | θ3<br>Bom | θ4<br>Médio | θ5<br>Pobre | θ6<br>N/A |

**A UTI**

- |     |                                |                 |                 |           |             |             |           |
|-----|--------------------------------|-----------------|-----------------|-----------|-------------|-------------|-----------|
| 14. | <b>A atmosfera da UTI foi?</b> | θ1<br>Excelente | θ2<br>Muito Bom | θ3<br>Bom | θ4<br>Médio | θ5<br>Pobre | θ6<br>N/A |
|-----|--------------------------------|-----------------|-----------------|-----------|-------------|-------------|-----------|

**A sala de espera**

- |     |                                           |                 |                 |           |             |             |           |
|-----|-------------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------|-------------|-------------|-----------|
| 15. | <b>A atmosfera da sala de espera foi?</b> | θ1<br>Excelente | θ2<br>Muito Bom | θ3<br>Bom | θ4<br>Médio | θ5<br>Pobre | θ6<br>N/A |
|-----|-------------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------|-------------|-------------|-----------|

**Reverendo o cuidado que você e seu familiar receberam**

- |     |                                                    |                          |                  |                          |                    |                    |
|-----|----------------------------------------------------|--------------------------|------------------|--------------------------|--------------------|--------------------|
| 16. | <b>Satisfação geral com sua experiência na UTI</b> | θ1                       | θ2               | θ3                       | θ4                 | θ5                 |
|     |                                                    | Completamente Satisfeito | Muito satisfeito | A maior parte satisfeito | Pouco insatisfeito | Muito insatisfeito |

**Como você vai indo?**  
**Suas opiniões sobre a estadia do seu familiar na UTI.**

**PARTE 2: SATISFAÇÃO DA FAMÍLIA COM A TOMADA DE DECISÃO EM TORNO DO CUIDADO AOS PACIENTES CRÍTICOS**

**INSTRUÇÕES PARA OS FAMILIARES DOS PACIENTES CRÍTICOS**

Esta parte do questionário é designada a medir como você se sente sobre o SEU envolvimento nas decisões relacionadas aos cuidados sobre saúde do seu familiar. Na Unidade de Terapia Intensiva (UTI), seu familiar pode ter recebido cuidados de diferentes pessoas. Nós gostaríamos de saber sobre os cuidados que seu familiar recebeu, quando você responder as seguintes questões.

**POR FAVOR ASSINALE UMA RESPOSTA QUE MELHOR DESCREVA SEUS SENTIMENTOS**

**INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS**

1.	<b>Facilidade de obter Informações:</b> Concordância da equipe da UTI em responder suas questões	θ1 Excelente	θ2 Muito Bom	θ3 Bom	θ4 Médio	θ5 Pobre	θ6 N/A
2.	<b>Compreensão da Informação:</b> O quão bem a equipe da UTI prestou a você explicações que você compreendesse	θ1 Excelente	θ2 Muito Bom	θ3 Bom	θ4 Médio	θ5 Pobre	θ6 N/A
3.	<b>Honestidade da Informação:</b> A honestidade da informação oferecida a você sobre a condição de seu familiar	θ1 Excelente	θ2 Muito Bom	θ3 Bom	θ4 Médio	θ5 Pobre	θ6 N/A
4.	<b>Perfeição da Informação:</b> O quão bem a equipe da UTI lhe informou o que estava acontecendo ao seu familiar e porque as coisas estavam sendo feitas.	θ1 Excelente	θ2 Muito Bom	θ3 Bom	θ4 Médio	θ5 Pobre	θ6 N/A
5.	<b>Consistência da Informação:</b> A consistência da informação prestada a você sobre as condições de seu familiar (Você obteve informação similar de médico, enfermeira, etc)	θ1 Excelente	θ2 Muito Bom	θ3 Bom	θ4 Médio	θ5 Pobre	θ6 N/A

**Como você vai indo?**  
**Suas opiniões sobre a estadia do seu familiar na UTI.**

## **PROCESSO DE TOMADA DE DECISÕES:**

Durante a estadia de seu familiar na UTI, muitas decisões importantes foram tomadas com respeito aos cuidados que ele ou ela receberam. Das seguintes questões, escolha **uma** resposta para cada que melhor represente sua visão:

6. **Você se sentiu incluído no processo de tomada de decisão?**
  - θ1 Eu me senti bastante excluído
  - θ2 Eu me senti algo excluído
  - θ3 Eu não me senti incluído nem excluído do processo de tomada de decisão
  - θ4 Eu me senti algo incluído
  - θ5 Eu me senti muito incluído
  
7. **Você foi envolvido no processo de tomada de decisões no tempo certo?**
  - θ1 Eu fui envolvido tarde demais
  - θ2 Eu fui envolvido um pouco tardiamente
  - θ3 Eu fui envolvido no tempo certo
  - θ4 Eu fui envolvido um pouco cedo demais
  - θ5 Eu fui envolvido cedo demais
  
8. **Você recebeu uma quantidade apropriada de informação para participar no processo de tomada de decisão?**
  - θ1 Eu recebi informação demais
  - θ2 Eu recebi informação suficiente
  - θ3 Eu recebi pouca informação
  
9. **Você sentiu que teve tempo suficiente para pensar sobre a informação obtida?**
  - θ1 Eu senti que poderia ter usado mais tempo para pensar
  - θ2 Eu senti que tive tempo suficiente para pensar
  - θ3 Eu senti que tive tempo mais do que suficiente para pensar
  
10. **Você se sentiu amparado durante o processo de tomada de decisão?**
  - θ1 Eu me senti totalmente subjugado
  - θ2 Eu me senti levemente subjugado
  - θ3 Eu não me senti subjugado nem amparado
  - θ4 Eu me senti amparado
  - θ5 Eu me senti muito amparado

**Como você vai indo?**  
**Suas opiniões sobre a estadia do seu familiar na UTI.**

**11. Você sentiu que tinha controle sobre o cuidado ao seu familiar?**

θ1 Eu me senti realmente for a do controle e que o sistema de saúde me subjugou e determinou o cuidado que meu familiar recebeu

θ2 Eu me senti algo fora do controle e que o sistema de saúde me subjugou e determinou o cuidado que meu familiar recebeu

θ3 Eu não me senti no controle nem fora do controle

θ4 Eu senti que tinha algum controle sobre o cuidado que meu familiar recebeu

θ5 Eu senti que tinha bom controle sobre o cuidado que meu familiar recebeu

**12. Foi dada a você a quantidade certa de esperança na recuperação de seu familiar?**

θ1 Eu senti que não me foi dada qualquer esperança na recuperação de meu familiar

θ2 Eu senti que me foi dada muito pouca esperança na recuperação de meu familiar

θ3 Eu senti que me foi dada a quantidade certa de esperança na recuperação de meu familiar

θ4 Eu senti que me foi dada um pouco demais de esperança na recuperação de meu familiar

θ5 Eu senti que me foi dada esperança demais na recuperação de meu familiar

**13. Houve concordância dentro de sua família com respeito aos cuidados que seu familiar recebeu?**

θ1 Eu senti que houve graves conflitos na minha família

θ2 Eu senti que houve alguns conflitos na minha família

θ3 Eu senti que não houve concordância ou discordância com respeito aos cuidados que meu familiar recebeu

θ4 Eu senti que houve concordância em minha família

θ5 Eu senti que houve forte concordância em minha família

**14. Ao tomar decisões, você teve tempo adequado para ter suas dúvidas expostas e suas perguntas respondidas?**

θ1 Eu poderia ter usado mais tempo

θ2 Eu tive tempo adequado

θ3 Eu tive tempo mais do que suficiente

**15. Algumas pessoas querem tudo feito pelos seus problemas de saúde enquanto outras não querem que muito seja feito. O quão satisfeito você esteve com o NÍVEL ou quantidade de cuidados de saúde que seu familiar recebeu na UTI?**

θ1	θ2	θ3	θ4	θ5
Muito Insatisfeito	Levemente Insatisfeito	Na maioria das vezes satisfeito	Muito Satisfeito	Completamente Satisfeito

**Como você vai indo?**  
**Suas opiniões sobre a estadia do seu familiar na UTI.**

16. **Satisfação geral com seu papel na tomada de decisão relacionada ao cuidado de seu familiar na UTI.**

$\theta_1$	$\theta_2$	$\theta_3$	$\theta_4$	$\theta_5$
Muito Insatisfeito	Levemente Insatisfeito	Na maioria das vezes satisfeito	Muito Satisfeito	Completamente Satisfeito

**Se seu familiar faleceu durante a estadia na UTI, por favor, responda as seguintes questões. Se seu familiar não faleceu, por favor vá para questão 20.**

17. Qual das seguintes melhor descreve sua visão:

$\theta_1$  Eu senti que a vida de meu familiar foi desnecessariamente prolongada

$\theta_2$  Eu senti que a vida de meu familiar foi levemente desnecessariamente prolongada

$\theta_3$  Eu senti que a vida de meu familiar não foi prolongada nem encurtada desnecessariamente

$\theta_4$  Eu senti que a vida de meu familiar foi levemente encurtada desnecessariamente

$\theta_5$  Eu senti que a vida de meus familiares foi encurtada desnecessariamente

18. Durante as horas finais de vida de seu familiar, qual das seguintes melhor descreve sua visão:

$\theta_1$  Eu senti que ele/ela estava muito desconfortável

$\theta_2$  Eu senti que ele/ela estava muito desconfortável

$\theta_3$  Eu senti que ele/ela estava desconfortável na maioria do tempo

$\theta_4$  Eu senti que ele/ela estava muito confortável

$\theta_5$  Eu senti que ele/ela estava totalmente confortável

19. Durante as últimas poucas horas antes da morte de meu familiar, qual das seguintes melhor descreve sua visão:

$\theta_1$  Eu me senti muito abandonado pela equipe de saúde

$\theta_2$  Eu me senti abandonado pela equipe de saúde

$\theta_3$  Eu não me senti abandonado ou amparado pela equipe de saúde

$\theta_4$  Eu me senti amparado pela equipe de saúde

$\theta_5$  Eu me senti muito amparado pela equipe de saúde



**Como você vai indo?  
Suas opiniões sobre a estadia do seu familiar na UTI.**

**20. Você tem alguma sugestão sobre como melhorar o cuidado oferecido na UTI?**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**21. Você tem algum comentário sobre coisas que fizemos bem?**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**22. Por favor adicione qualquer comentário ou sugestão que você julgue ser útil para a equipe do hospital.**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Nós gostaríamos de agradecê-lo muito por sua participação e suas opiniões.  
Por favor, assim que possível retorne para a UTI o questionário preenchido.**