

深切治療部病人家屬滿意度問卷調查©

FS-ICU-34

我們所提供的醫護服務質素如何？
您對親人近期在深切治療部所接受的醫護照顧，有何看法？

以下的問卷是想查詢有關您家人最近一次入住深切治療病房的情況。在病歷檔案記錄中，您是與病者關係最親近的家人。我們明白在這段期間，有很多醫生、護理人員及其他專業人員曾參與您家人的照顧，當中水平有別，但我們想瞭解您對深切治療病房醫護服務質素的整體評價。

我們可以體會，您家人在深切治療病房接受治療期間，是一段非常難熬的日子。我們感謝您花時間告訴我們現在的服務表現，讓我們知道不足的地方。您所提供的寶貴意見，將有助我們提升醫護服務的質素。

研究人員會將您提供的資料保密。曾照顧您親人的醫生及護理人員，都不會知道您所填寫問卷的內容，而問卷內容僅提供作學術的研究。

請以「✓」號選出最符合您想法的選項。

1. 我是： 男 女

2. 我今年 _____ 歲

3. 我是患病家人的：

- 太太 丈夫 伴侶
 媽媽 爸爸 姊妹 兄弟
 女兒 兒子 其他，請註明：_____

4. 此次之前，你有否家人入住深切治療病房的經驗？

- 有 沒有

5. 您是否和患病家人同住？

- 是 不是，繼續回答：
若不是同住，您平均每隔多久會與患病家人見面？
 多過每星期 每星期 每月 每年 少於每年

第一部份：對於醫護照顧的滿意度

請以「✓」號選出最符合您想法的選項。如果這些問題不符合您家人入住深切治療病房的情形，請您選取「不適用」一項。

您覺得我們如何對待您患病的家人？

1. 深切治療病房（以下簡稱 ICU）工作人員關心與照顧：

對您家人表現出有禮貌、尊重並感同身受的態度

非常好 很好 好 普通 差 不適用

2. 症狀處理：

ICU 工作人員對於您家人以下症狀所作的評估與治療如何？

疼痛控制

非常好 很好 好 普通 差 不適用

氣喘

非常好 很好 好 普通 差 不適用

煩躁不安

非常好 很好 好 普通 差 不適用

您覺得我們對待您的態度如何？

3. 考慮您的需求：ICU 工作人員有注意到您的需求

非常好 很好 好 普通 差 不適用

4. 情緒的支持：ICU 工作人員提供給您情緒支持的程度

非常好 很好 好 普通 差 不適用

5. 靈性的支持：ICU 工作人員滿足您靈性或宗教的需求

非常好 很好 好 普通 差 不適用

6. 護理照顧的協調：所有照顧您家人的 ICU 工作人員的團隊合作性

非常好 很好 好 普通 差 不適用

7. ICU 工作人員的關切與照顧：對您表現出有禮貌、尊重及感同身受的態度

非常好 很好 好 普通 差 不適用

護理人員

8. ICU 護理人員的技術與能力：護理人員照顧您家人的技術與能力如何？

- 非常好 很好 好 普通 差 不適用

9. 與 ICU 護理人員溝通次數：您滿意護理人員與您討論您家人病情的次數嗎？

- 非常好 很好 好 普通 差 不適用

醫生

10. ICU 醫生的技術與能力：醫生照顧您家人的技術與能力如何？

- 非常好 很好 好 普通 差 不適用

11. 與 ICU 醫生溝通次數：您滿意醫生與您討論您家人病情的次數嗎？

- 非常好 很好 好 普通 差 不適用

深切治療病房內提供服務的其他工作人員

12. 醫務社工：醫務社工對您的協助與支持如何？

- 非常好 很好 好 普通 差 不適用

13. 院牧：院牧對您的協助與支持如何？

- 非常好 很好 好 普通 差 不適用

深切治療病房

14. 病房的氣氛如何？

- 非常好 很好 好 普通 差 不適用

家屬候訪室

15. ICU 的家屬候訪室的氣氛如何？

- 非常好 很好 好 普通 差 不適用

回想您及您家人所受到的醫護照顧

16. 您對於深切治療病房的整體滿意度？

- 非常好 很好 好 普通 差 不適用

第二部份：家屬對參與重症病患者醫護照顧決策的滿意度

對重症病患者家屬的指導

這部份的問卷是調查您對參與您家人的醫護照顧決策時的感受。在深切治療病房，您的家人會接受不同的工作人員照顧，當回答這部份問卷時，請您想想您家人受到的整體照顧。

請「✓」選一個最能表達您感受的項目

資訊需求

1. 獲得資訊的容易程度：

ICU 工作人員回答您問題的意願度

非常好 很好 好 普通 差 不適用

2. 對資訊瞭解的程度：

ICU 工作人員用您能理解的方式向您解釋，您的瞭解程度是

非常好 很好 好 普通 差 不適用

3. 資訊的真實程度：

ICU 工作人員所提供有關您家人病情的真實程度

非常好 很好 好 普通 差 不適用

4. 資訊的完整性：

ICU 工作人員能完整地告知您家人的病情變化和各種治療的原因

非常好 很好 好 普通 差 不適用

5. 資訊的一致性：

ICU 工作人員對您講解家人的病情內容達一致程度

(醫生及護理人員的說法是否相似)

非常好 很好 好 普通 差 不適用

決策的過程

您的家人在深切治療病房期間，有許多關於醫療護理的重要決策。請從下列選項中選出符合您想法的描述。

6. 您覺得您參與了決策過程嗎？

- (1) 我覺得我完全被排除於外
- (2) 我覺得我有時被排除於外
- (3) 我既沒有參與亦沒有被排除於外
- (4) 我有些參與
- (5) 我能充份參與其中

7. 是否在適當的時候參與決策過程？

我覺得參與的時候：

- (1) 太遲
- (2) 有一點遲
- (3) 剛好
- (4) 有一點早
- (5) 太早

8. 當您參與決策時，您得到了適當的資訊嗎？

- (1) 太多（超過需要）的資訊
- (2) 恰當的資訊
- (3) 太少的資訊

9. 您覺得您有足夠的時間考慮那些您得到的資訊嗎？

- (1) 我需要更多的時間
- (2) 我有足夠的時間
- (3) 我擁有的時間超過我的需要

10. 您覺得您在決策過程中，您得到支持嗎？

- (1) 我覺得完全無法應付
- (2) 我覺得有點難以應付
- (3) 我覺得可以應付
- (4) 我得到一些支持
- (5) 我得到充份的支持

11. 您覺得您可以掌握您家人所受到的照顧嗎？

- (1)我完全無法掌握，而且醫護人員決定了所有的治療決策
- (2)我有一點無法掌握，而且醫護人員決定了所有的治療決策
- (3)我既沒有掌握，也不覺無法掌握
- (4)我有一點可以掌握我家人所受到的照顧
- (5)我可以掌握我家人所受到的照顧，而且掌握得很好

12. 對於您家人能否康復，醫護人員是否給您正確的期待？

對於我的家人能否恢復健康

- (1)沒有給予我任何期望
- (2)給予我太少期望
- (3)給予我恰當的期望
- (4)給予我稍大的期望
- (5)給予我太大的期望

13. 對於您親人所接受的照顧，家人之間達到一致的意見嗎？

家人之間

- (1)有嚴重的衝突
- (2)有點衝突
- (3)既沒有衝突也沒有共識
- (4)有共識
- (5)有強烈的共識

14. 作決定時，您有足夠的時間去表達您所關心的事項，並得到您問題的答案嗎？

- (1)我需要更多的時間
- (2)我有恰當的時間
- (3)我所擁有的時間比實際需要的更多

15. 有些人希望家人接受所有治療，有些人則不認同。

您是否滿意您家人在深切治療病房所得到的照顧量或得到適當的照顧程度？

- (1)非常不滿意(非常不適當)
- (2)有點不滿意(有點不適當)
- (3)大部份滿意(大部份適當)
- (4)很滿意(很適當)
- (5)非常滿意(非常適當)

16. 您對於您家人在深切治療病房的醫護照顧決策過程中，您所扮演的角色的整體滿意度？

- (1) 非常不滿意
- (2) 有點不滿意
- (3) 還好
- (4) 滿意
- (5) 非常滿意

如果您的家人是在深切治療病房離世的，請回答下列的問題（17-19 題）。如果不是，請您直接回答 20 題。

17. 以下那項最符合您的看法？

我覺得我親人的生命

- (1) 沒必要的被拖延太久
- (2) 被拖延得有點久
- (3) 既沒有被拖延也沒有被縮短
- (4) 有點被縮短
- (5) 被過份縮短

18. 在您親人生命的最後時刻，您個人的看法？

我覺得他 / 她

- (1) 很不舒服
- (2) 有點不舒服
- (3) 還好
- (4) 很安詳
- (5) 非常安詳

19. 在您親人生命的最後時刻，您的感覺？

- (1) 醫療團隊根本不照顧我
- (2) 醫療團隊不照顧我
- (3) 醫療團隊雖沒有照顧我，也沒有不支持我
- (4) 我感受到醫療團隊的照顧及支持
- (5) 我感受到醫療團隊充份的照顧及支持

20. 請寫下您對改善深切治療病房醫護照顧的任何建議。

21. 我們在哪方面表現得比較好？

22. 請寫下您覺得對本院工作人員有幫助的任何建議。
