

Familie tilfredshet med pleie og ivaretagelse i Intensivavdelingen

FS-ICU (24)

Din mening om ditt familiemedlems siste innleggelse i en intensivavdeling.

Ditt familiemedlem har vært pasient i vår intensivavdeling. Du ble registrert som nærmeste «pårørende». De spørsmål som nå følger spør DEG om ditt familiemedlems siste intensiv opphold. Vi forstår at det høyst sannsynlig var mange leger og sykepleiere og annet helsepersonell som var involvert i behandlingen av pasienten. Du kan sitte igjen med spesielle opplevelser, men vi er interessert i ditt samlede inntrykk av kvaliteten på tjenesten som ble levert. Vi forstår også at dette sannsynligvis var en vanskelig tid for deg og din familie, men setter pris på om du ville ta deg tid til å dele dine meninger med oss. Vennligst fortell oss hva du syntes var bra og hva som kunne vært bedre. Vi forsikrer deg om at alle svar vil bli behandlet strengt konfidensielt. Legene og sykepleierne som tok hånd om deg og pasienten har ikke mulighet til å se hva du har svart.

DEMOGRAFI

Vennligst fyll inn det aktuelle svar for at vi skal vite litt om deg og ditt forhold til pasienten.

1. **Jeg er:** Mann Kvinne
2. **Jeg er** _____ år gammel
3. **Jeg er pasientens:**
Kone Mann Partner
Mor Far Søster Bror
Datter Sønn Annet (vennligst spesifiser) _____
4. **Før denne siste innleggelsen, har du tidligere vært involvert som pårørende til et familiemedlem i en intensivavdeling?**
Ja Nei
5. **Bor du sammen med pasienten?**
Ja Nei
Hvis ikke, i gjennomsnitt hvor ofte er du sammen med pasienten?
Mer enn en gang pr. uke
En gang pr. uke
En gang pr. måned
En gang i året
Mindre enn en gang i året

6. Hvor bor du?

I byen hvor sykehuset ligger

Utenfor byen der sykehuset ligger

DEL 1: TILFREDSHET MED IVARETAKELSE AV PASIENTEN

Vennligst kryss av for det alternativet som passer best med dine meninger. Dersom du ikke synes alternativene stemmer med ditt familiemedlems opphold, kryss av for « ikke aktuelt».

HVORDAN BLE PASIENTEN IVARETATT med hensyn til følgende momenter:

1. Omtanke og omsorg fra intensivpersonalet:

Hvor godt ble pasienten ivaretatt av intensivpersonalet med hensyn til **høflighet, respekt og medfølelse?**

Utmerket Svært bra Bra Tilfredsstillende Dårlig Ikke aktuelt

2. Hvor godt vurderte og behandlet intensivpersonalet pasientens symptomer på **smerte?**

Utmerket Svært bra Bra Tilfredsstillende Dårlig Ikke aktuelt

3. Hvor godt vurderte og behandlet intensivpersonalet pasientens symptomer på **pustevanskeligheter?**

Utmerket Svært bra Bra Tilfredsstillende Dårlig Ikke aktuelt

4. Hvor godt vurderte og behandlet intensivpersonalet pasientens symptomer på **Uro/ oppskakethet?**

Utmerket Svært bra Bra Tilfredsstillende Dårlig Ikke aktuelt

HVORDAN BLE DU BEHANDLET?

5. Vurdering av dine behov

Hvor godt viste intensivpersonalet at de var interessert i dine behov?

Utmerket Svært bra Bra Tilfredsstillende Dårlig Ikke aktuelt

6. Følelsesmessig støtte:

Hvor godt viste intensivpersonalet deg følelsesmessig støtte?

Utmerket svært bra Bra Tilfredsstillende Dårlig Ikke aktuelt

7. Samordning av ivaretakelsen:

Hvor godt samarbeidet intensivpersonalet seg imellom?

Utmerket svært bra Bra Tilfredsstillende Dårlig Ikke aktuelt

8. Interesse og omsorg fra intensivpersonalet:

Hvor godt formidlet intensivpersonalet høflighet, respekt og medfølelse til deg som pårørende?

Utmerket svært bra Bra Tilfredsstillende Dårlig Ikke aktuelt

SYKEPLEIERE

9. Ferdigheter og kompetanse blant sykepleiere i intensivavdelingen:

Hvor godt synes du at sykepleierne ivaretok pasienten?

Utmerket Svært bra Bra Tilfredsstillende Dårlig Ikke aktuelt

10 Kommunikasjon med sykepleiere i intensivavdelingen

Hvor fornøyd er du med hyppigheten på samtalene sykepleierne hadde med deg om pasientens tilstand?

Utmerket svært bra Bra Tilfredsstillende Dårlig Ikke aktuelt

LEGER (Alle leger, anestesileger, assistentleger og andre leger)

Ferdigheter og kompetanse blant legene i intensivavdelingen:

Hvor godt synes du at legene ivaretok pasienten?

Utmerket Svært bra Bra Tilfredsstillende Dårlig Ikke aktuelt

INTENSIIVDELINGEN

12 Hvordan opplevde du atmosfæren i intensivavdelingen?

Utmerket Svært bra Bra Tilfredsstillende Dårlig Ikke aktuelt

VENTEROMMET

13 Hvordan opplevde du atmosfæren på venterommet?

Utmerket Svært bra Bra Tilfredsstillende Dårlig Ikke aktuelt

14 Mennesker har ulike forventninger til hvor stor innsats som bør settes inn ved akutt sykdom. Hva synes du samlet sett om nivået på tjenesten som ble gitt til ditt familiemedlem under behandling i intensivavdelingen?

Svært misfornøyd Litt misfornøyd For det meste fornøyd Svært fornøyd Totalt fornøyd

DEL 2: FAMILIENS TILFREDSHET MED BESLUTNINGSTAKING RUNDT BEHANDLING AV DEN KRITISK SYKE PASIENT

Introduksjon til familien:

Denne delen av spørreskjemaet er laget for å måle hvor tilfreds du er med din mulighet til å delta i beslutninger som ble tatt rundt behandling av pasienten ved intensivavdelingen. Pasienten har antakelig blitt ivaretatt og behandlet av ulike personer i behandlingsperioden. Vi ønsker nå å vite hva du synes om den totale pleie og ivaretagelse når du svarer på følgende:

**Vennligst kryss av for det svaralternativet som best beskriver dine følelser
BEHOV FOR INFORMASJON**

Hyppeghet i kommunikasjon med intensiv leger

- 1. Hvor fornøyd er du med hyppegheten på samtalene legene hadde med deg om pasientens tilstand?**

Utmerket Svært bra Bra Tilfredsstillende Dårlig Ikke aktuelt

- 2. Tilgang på informasjon**

Hvor fornøyd er du med intensivpersonalets villighet til å svare på dine spørsmål?

Utmerket Svært bra Bra Tilfredsstillende Dårlig Ikke aktuelt

- 3. Forklaring av informasjon**

Hvor fornøyd er du med intensivpersonalets evne til å gi deg forklaringer som du forstod?

Utmerket svært bra Bra Tilfredsstillende Dårlig Ikke aktuelt

- 4. Ærlig informasjon**

Hvor fornøyd er du med den ærligheten i informasjon som ble gitt av intensivpersonalet om pasientens tilstand?

Utmerket svært bra Bra Tilfredsstillende Dårlig Ikke aktuelt

5. Fullstendighet i informasjon

Hvor fornøyd er du med hvordan intensivpersonalet informerte deg om hva som hendte med pasienten og hvorfor ting ble gjort?

Utmerket svært bra Bra Tilfredsstillende Dårlig Ikke aktuelt

6. Samsvar i informasjonen

Hvor fornøyd er du med samsvar i informasjon som ble gitt deg om pasientens tilstand (Fikk du en lignende historie fra leger og sykepleiere, etc)?

Utmerket svært bra Bra Tilfredsstillende Dårlig Ikke aktuelt

BESLUTNINGSPROSESSER

Det ble tatt mange viktige beslutninger angående den behandling pasienten fikk i den tiden han eller hun var i intensivavdelingen Vennligst velg det svar alternativet som passer best med dine meninger:

7. Følte du deg inkludert i beslutningsprosessen?

1. Jeg følte meg svært utestengt
2. Jeg følte meg noe utestengt
3. Jeg følte meg verken utestengt eller inkludert i beslutningsprosessen
4. Jeg følte meg noe inkludert
5. Jeg følte meg svært inkludert

8 Følte du at du fikk støtte under beslutningsprosessen?

1. Jeg følte meg totalt overveldet
2. Jeg følte meg litt overveldet
3. Jeg følte meg verken overveldet eller støttet
4. Jeg følte meg støttet
5. Jeg følte meg svært støttet

9 Følte du at du hadde kontroll over behandlingen pasienten fikk?

1. Jeg følte meg virkelig ute av kontroll og at sykehuspersonalet overtok og bestemte hva slags behandling pasienten skulle få.
2. Jeg følte meg noe ute av kontroll og at sykehuspersonalet overtok og bestemte hva slags behandling pasienten skulle få.
3. Jeg følte verken at jeg hadde kontroll eller at jeg manglet kontroll.
4. Jeg følte jeg hadde noe kontroll over hva slags behandling pasienten skulle få.
5. Jeg følte jeg hadde god kontroll over hva slags behandling pasienten skulle få.

10 Når det ble tatt beslutninger: Fikk du tilstrekkelig tid til å komme med dine bekymringer og få svar på dine spørsmål?

1. Jeg kunne ha fått mer tid
2. Jeg fikk tilstrekkelig tid

Dersom pasienten døde under intensivoppholdet, vær vennlig å svare på følgende spørsmål: (11-13). Dersom pasienten ikke døde under intensivoppholdet kan du gå direkte til spørsmål 14.

11 Hvilket av de følgende beskrivelsene er best i samsvar med dine meninger:

1. Jeg følte at pasientens liv ble unødvendig forlenget.
2. Jeg følte at pasientens liv ble noe unødvendig forlenget.
3. Jeg følte verken at pasientens liv ble unødvendig forlenget eller forkortet.
4. Jeg følte at pasientens liv ble noe unødvendig forkortet.
5. Jeg følte at pasientens liv ble unødvendig forkortet.

12 I løpet av de siste timene i pasientens liv, hvilken av de følgende beskrivelsene er best i samsvar med dine meninger:

1. Jeg følte at han/hun hadde det svært ukomfortabelt
2. Jeg følte at han/hun hadde det noe ukomfortabelt
3. Jeg følte at han/hun for det meste hadde det komfortabelt
4. Jeg følte at han/hun hadde det svært komfortabelt
5. Jeg følte at han/hun hadde det fullstendig komfortabelt

13 I løpet av de siste timene før pasienten døde, hvilken av de følgende beskrivelsene er best i samsvar med dine meninger:

1. Jeg følte meg svært forlatt av intensivpersonalet
2. Jeg følte meg forlatt av intensivpersonalet
3. Jeg følte meg verken forlatt eller støttet av intensivpersonalet
4. Jeg følte meg støttet av intensivpersonalet
5. Jeg følte meg svært støttet av intensivpersonalet

14 Har du forslag til hvordan helsetjenesten som ble gitt i intensivavdelingen kunne vært gjort bedre?

15 Har du noen kommentarer til det du synes ble gjort bra?

16 Vennligst kom med kommentarer eller forslag som du føler kan være nyttig å vite for intensivpersonalet

Vi retter en stor takk til deg for at du har besvart spørreskjemaet og meddelt oss dine meninger. Vennligst enten lever skjemaet til den oppgitte personen eller returner det i svar konvolutten så snart som mulig.