

家屬對於加護病房照護之滿意度問卷© (FS-ICU 24)

我們做的如何？

請針對您的家人最近一次進入加護病房的經驗，提供您寶貴的意見。

您的家人曾經是加護病房的病人之一，而您是病歷中記載為病人近親的家屬。以下的問題是請教您對於您的家人最近一次住加護病房的情形，我們知道曾經有許多醫師、護理人員或其他工作人員照護過您的家人，其中有照護得好或不好的，我們希望了解您對我們所提供的照護品質，給予整體的評價。我們了解這樣的經驗對於您或您的家人而言是非常艱難的一段時間，但我們會很感激您花一些時間提供您寶貴的意見，讓我們知道我們所做的是否得宜或是須改善的地方。這份問卷的填答內容將會是保密的，除了研究者之外，曾經照顧過您家人的醫生或護理人員並不會知道您所填答的內容。

您的基本資料：

請完成以下問題，讓我們了解您和病人的關係。

1. 您的性別為： 1男 2女

2. 您出生於民國_____年

3. 您是病人的：

1妻子 2先生 3親密伴侶

4母親 5父親 6姐妹 7兄弟

8女兒 9兒子 10其他（請說明）：_____

4. 在此次住院前，您曾經有其他家人住過加護病房嗎？ 1有 2沒有

5. 您有與病人同住？ 1有 2沒有

假如您沒有與病人同住，請問您平均多久與病人見面？

1每週多次 2每週一次 3每月一次 4每年一次 5超過一年

6. 請問您居住在_____縣（市）_____區（鄉、鎮）

第一部分：對照護的滿意度

請圈選出一個最接近您看法的選項，若問題不符合您的家人住加護病房的情形，請勾選「不適答」。

我們對待您家人（即病人）的態度如何？	非常好	很好	好	尚可	差	不適答
1. 加護病房工作人員的關心與照護： 對待病人表現出有禮貌及同理心的態度。	1	2	3	4	5	6
症狀控制： 加護病房工作人員在評估與處置病人以下狀況時是否得宜？						
2. 疼痛	1	2	3	4	5	6
3. 呼吸困難	1	2	3	4	5	6
4. 躁動	1	2	3	4	5	6
我們對您的態度如何？						
5. 關心您的需要： 加護病房工作人員對於您需求的關心程度。	1	2	3	4	5	6
6. 情緒支持： 加護病房工作人員對您提供情緒支持的程度。	1	2	3	4	5	6
7. 跨團隊的照護： 加護病房工作人員之間的團隊合作表現。	1	2	3	4	5	6
8. 加護病房工作人員的關心與照護： 對待您表現出有禮貌及同理心的程度如何？	1	2	3	4	5	6
護理人員						
9. 加護病房護理人員的照護技巧與能力： 護理人員照護您家人的技巧與能力。	1	2	3	4	5	6

	非常 好	很好	好	尚可	差	不適 答
10. 加護病房護理人員溝通的頻率： 護理人員與您討論您家人病情的頻 率。	1	2	3	4	5	6

醫師

11. 加護病房醫師的照護技巧與能力： 醫師照護您家人的技巧與能力。	1	2	3	4	5	6
---------------------------------------	---	---	---	---	---	---

加護病房

12. 加護病房的環境整潔。	1	2	3	4	5	6
----------------	---	---	---	---	---	---

家屬等候室

13. 加護病房家屬等候室的環境整潔。	1	2	3	4	5	6
---------------------	---	---	---	---	---	---

14. 有些人會希望針對他們的健康問 題得到最完整的治療，但有些不 會，您對於您家人在加護病房所接 受的健康照護滿意程度如何？	1	2	3	4	5	6
--	---	---	---	---	---	---

第二部分：家屬對於重症病人照護決策的滿意度

此部分的問卷是想了解您對於您的家人健康決策的影響力。在加護病房中，您的家人可能接受各種工作人員的照護，我們希望您在回答問題時，回想您的家人所受到的種種照護。請圈選一個最符合您想法的選項。

資訊的需求	非常 好	很好	好	尚可	差	不適 答
1. 加護病房醫師溝通的頻率： 醫師與您討論您家人病情的頻率。	1	2	3	4	5	6
2. 資訊來源的便利： 加護病房工作人員樂意回答您的問 題。	1	2	3	4	5	6

	非常 好	很好	好	尚可	差	不適 答
3. 資訊了解的程度： 加護病房工作人員在解釋病情上， 讓您了解的程度如何？	1	2	3	4	5	6
4. 資訊的誠實度： 加護病房工作人員是否誠實提供您 家人病情。	1	2	3	4	5	6
5. 資訊的完整度： 加護病房工作人員在告知您病情發 生經過及病情處理上的程度如何？	1	2	3	4	5	6
6. 資訊的一致性： 加護病房工作人員提供您一致的病 情資訊。(您是否從醫師、護理人員 或其他工作人員上得到相似的病情 敘述？)	1	2	3	4	5	6

決策的過程

在您的家人住進加護病房期間，需要您考慮有許多對於他或她的重要健康照護決策。下列問題請您勾選出一個最接近您的想法的選項

7. 在決策過程中，您是否覺得參與其中？

- 1 我完全沒有參與決策過程
 2 我大部分時候沒有參與決策過程
 3 我部分時候沒有參與決策過程
 4 我有時候有參與決策過程
 5 我一直都參與其中

8. 您在決策的過程中是否覺得被支持？

- 1 我在決策過程中完全不知所措
 2 我在決策過程中感到有些不知所措
 3 我在決策的過程中沒有不知所措也沒有獲得支持
 4 我在決策的過程中獲得一點支持
 5 我在決策的過程中獲得很多支持

9. 您是否可以決定您家人照護情況？

- 1 我家人所接受的照護，完全由醫護團隊決定
- 2 即使是醫護團隊決定我家人所受的照護，我仍然可以決定一點點
- 3 我沒有覺得我可以決定或是不能決定
- 4 我對於我家人所受的照護可以決定大部分
- 5 我完全可以決定我家人所受的照護

10. 在決策的過程中，您是否有足夠的時間解決您的疑惑並得到適當的解答？

- 1 我覺得時間不夠
- 2 我覺得時間剛好

假如您的家人病逝於加護病房，請回答第 11-13 題，若不是，請跳至第 14 題

11. 下列何種描述較符合您的心境？

- 1 我覺得我家人的生命被不必要的延長
- 2 我覺得我家人的生命有一點被不必要的延長
- 3 我覺得我家人的生命沒有被不必要的延長或縮短
- 4 我覺得我家人的生命有一點被不必要的提早結束
- 5 我覺得我家人的生命被不必要的提早結束

12. 在您的家人臨終前最後幾小時，下列何種描述較符合您的心境？

- 1 我覺得他／她非常不舒服
- 2 我覺得他／她不舒服
- 3 我覺得他／她獲得安適
- 4 我覺得他／她非常安適
- 5 我覺得他／她十分安適

13. 在您的家人臨終前幾個小時，下列何種描述較符合您的心境？

- 1 我覺得被醫護團隊完全放棄
- 2 我覺得被醫護團隊放棄
- 3 我不覺得被醫護團隊放棄或支持
- 4 我獲得醫護團隊的支持
- 5 我獲得醫護團隊完全的支持

14. 您有其他建議事項可以讓加護病房工作人員提供更好的照護？

15. 請您對我們做得不錯的事情給予建議。

16. 請您列出對我們醫院醫護人員有幫助的想法及建議。

本問卷到此結束，請您確認所有選項皆已完成，並交回(或放入回郵信封寄回)給研究者。再次十分感謝您的參與與建言，讓我們提供更好的照護，謝謝。