

Zufriedenheit von Angehörigen auf der Intensivstation © FS-ICU (34)

**Wie zufrieden sind Sie mit der Behandlung?
Ihre Meinung über den kürzlichen Aufenthalt Ihres Angehörigen auf der
Intensivstation (Klinik für Intensivmedizin, KIM)**

Ihr Angehöriger¹ war als Patient in der Klinik für Intensivmedizin (KIM) hospitalisiert. Sie sind in unseren Unterlagen als sein/seine Angehörige/r vermerkt. Die folgenden Fragen an **Sie** betreffen den **Aufenthalt Ihres Angehörigen auf unserer Intensivstation**. Wir wissen, dass verschiedene Ärzte, Pflegefachpersonen und weitere Mitarbeiter bei der Behandlung Ihres Familienangehörigen beteiligt waren. Wir sind an **Ihrem Gesamteindruck** betreffend der Qualität unserer medizinischen Leistungen interessiert, sind uns aber bewusst, dass vielleicht auch Ausnahmesituationen vorgekommen sind. Wir verstehen, dass dies wahrscheinlich eine sehr schwere Zeit für Sie und Ihre Familie war. Umso mehr sind wir Ihnen dankbar, wenn Sie sich die Zeit nehmen, uns Ihre Meinung mitzuteilen. Sagen Sie uns, was wir gut gemacht haben und wo wir uns noch verbessern können. Ihre Antworten werden vertraulich behandelt. Die Mitarbeiter, die Ihren Angehörigen behandelt haben, werden Sie als Antwortenden nicht identifizieren können. Sollten Sie Fragen betreffend des Ausfüllens haben, so geben wir Ihnen gerne weitere Informationen.

TEIL 1: ZUFRIEDENHEIT MIT DER BEHANDLUNG IN DER KIM

Bitte markieren Sie das Feld, das Ihre Meinung am besten widerspiegelt. Falls eine Frage auf Ihren Angehörigen nicht zutrifft oder kein Bedarf (z.B. an Informationen) bestand, so kreuzen Sie bitte das Feld „nicht zutreffend“ an. Unter „Mitarbeiter“ verstehen wir alle an der Behandlung beteiligten Personen, z.B. Pflegende und Pflegehilfspersonal, Physiotherapeuten, Ärzte, Mitarbeiter der Röntgenabteilung, Spitalseelsorger und andere.

WIE HABEN WIR IHREN ANGEHÖRIGEN (DEN PATIENTEN) BEHANDELT?

1.	Zuwendung und Sorge durch die Mitarbeiter der KIM: wie sind die Mitarbeiter dem Patienten gegenüber aufgetreten? (Höflichkeit, Respekt und Mitgefühl dem Patienten gegenüber)	O1	O2	O3	O4	O5	
		ausgezeichnet	sehr gut	gut	mässig	schlecht	
2.	Behandlung von Symptomen: Wie gut haben die Mitarbeiter der KIM die Beschwerden Ihres Angehörigen wahrgenommen und behandelt?						
	Die Schmerzen des Patienten	O1	O2	O3	O4	O5	O6
		ausgezeichnet	sehr gut	gut	mässig	schlecht	nicht zutreffend
	Die Atemnot des Patienten	O1	O2	O3	O4	O5	O6
		ausgezeichnet	sehr gut	gut	mässig	schlecht	nicht zutreffend
	Die Unruhe / Angst des Patienten	O1	O2	O3	O4	O5	O6
		ausgezeichnet	sehr gut	gut	mässig	schlecht	nicht zutreffend

¹ Alle Bezeichnungen gelten für weibliche wie für männliche Personen
FS-ICU(34), v.Aug 15 2006 - Deutsche © Critical Care Connections

Wie zufrieden sind Sie mit der Behandlung? Ihre Meinung über den Aufenthalt Ihres Angehörigen auf der Intensivstation

WIE HABEN WIR SIE BETREUT?							
3.	Eingehen auf Ihre Bedürfnisse: Wie gut sind die Mitarbeiter der KIM auf Ihre Bedürfnisse eingegangen?	O1	O2	O3	O4	O5	
		ausgezeichnet	sehr gut	gut	mässig	schlecht	
4.	Emotionale Unterstützung: Wie gut haben die Mitarbeiter der KIM Sie emotional / psychisch unterstützt?	O1	O2	O3	O4	O5	
		ausgezeichnet	sehr gut	gut	mässig	schlecht	
5.	Seelsorgerische Unterstützung: Wie haben die Mitarbeiter der KIM Ihre seelischen / religiösen Bedürfnisse respektiert und unterstützt?	O1	O2	O3	O4	O5	O6
		ausgezeichnet	sehr gut	gut	mässig	schlecht	nicht zutreffend
6.	Koordination der Behandlung: Wie empfanden Sie die Zusammenarbeit der verschiedenen Mitarbeiter (Pflege, Ärzte, und andere), die Ihren Angehörigen betreut haben?	O1	O2	O3	O4	O5	
		ausgezeichnet	sehr gut	gut	mässig	schlecht	
7.	Zuwendung durch die Mitarbeiter der KIM: Wie sind die Mitarbeiter Ihnen gegenüber aufgetreten (Höflichkeit, Respekt, Mitgefühl für Sie)?	O1	O2	O3	O4	O5	
		ausgezeichnet	sehr gut	gut	mässig	schlecht	
PFLEGEFACHPERSONAL							
8.	Praktische Arbeit und Kompetenz des Pflegepersonals der KIM: Wie beurteilen Sie die Pflege Ihres Angehörigen?	O1	O2	O3	O4	O5	
		ausgezeichnet	sehr gut	gut	mässig	schlecht	
9.	Häufigkeit der Kommunikation mit dem Pflegepersonal: Wie oft hat das Pflegepersonal mit Ihnen über den Krankheitsverlauf Ihres Angehörigen gesprochen?	O1	O2	O3	O4	O5	O6
		sehr oft	oft	manchmal	selten	nie	nicht zutreffend
ÄRZTE (alle Ärzte der KIM, inkl. Assistenzärzte)							
10.	Praktische Arbeit und Kompetenz der Ärzte der KIM: Wie beurteilen Sie die Betreuung Ihres Angehörigen?	O1	O2	O3	O4	O5	
		ausgezeichnet	sehr gut	gut	mässig	schlecht	
11.	Häufigkeit der Kommunikation mit	O1	O2	O3	O4	O5	O6

Wie zufrieden sind Sie mit der Behandlung? Ihre Meinung über den Aufenthalt Ihres Angehörigen auf der Intensivstation

	den KIM Ärzten: Wie oft haben die Ärzte mit Ihnen über den Zustand Ihres Angehörigen gesprochen?	sehr oft	oft	manchmal	selten	nie	nicht zutreffend
ANDERE MITARBEITER: einige Angehörige wünschen die Begleitung durch einen Sozialarbeiter oder Seelsorger.							
12.	Sozialarbeiter: Wie gut hat der Sozialarbeiter Sie begleitet und unterstützt?	O1 ausgezeichnet	O2 sehr gut	O3 gut	O4 mässig	O5 schlecht	O6 nicht zutreffend
13.	Seelsorger: Wie gut hat der Pfarrer / Priester Sie begleitet und unterstützt?	O1 ausgezeichnet	O2 sehr gut	O3 gut	O4 mässig	O5 schlecht	O6 nicht zutreffend
DIE KIM ALLGEMEIN							
14.	Die allgemeine Atmosphäre (z.B. Organisation, Arbeitsabläufe, Besuchszeiten, Möglichkeiten bei der Pflege mitzuwirken, etc) in der KIM war	O1 ausgezeichnet	O2 sehr gut	O3 gut	O4 mässig	O5 schlecht	
15.	Die Atmosphäre im Warte- und Angehörigenzimmer (Grösse, Privatsphäre, Informationsbrochüren, Telefon, Verpflegungsmöglichkeit, etc) der KIM war	O1 ausgezeichnet	O2 sehr gut	O3 gut	O4 mässig	O5 schlecht	
ZUSAMMENFASSENDE RÜCKBLICK AUF DIE BEHANDLUNG, DIE IHR ANGEHÖRIGER UND SIE ERHALTEN HABEN							
16.	Wie ist Ihr Gesamteindruck in Bezug auf Ihre Erfahrungen auf der KIM?	O1	O2	O3	O4	O5	
		vollständig zufrieden	sehr zufrieden	weitgehend zufrieden	leicht unzufrieden	sehr unzufrieden	

Wie zufrieden sind Sie mit der Behandlung? Ihre Meinung über den Aufenthalt Ihres Angehörigen auf der Intensivstation

TEIL 2: ZUFRIEDENHEIT DER ANGEHÖRIGEN MIT DEN INFORMATIONEN, DIE SIE ERHALTEN HABEN UND DEM ENTSCHEIDUNGSPROZESS BEI DER BEHANDLUNG VON PATIENTEN DER KIM

Dieser Teil der Befragung ist so gestaltet, dass Ihre Gefühle über IHRE Beteiligung in der Entscheidungsfindung bei der Behandlung Ihres Angehörigen erfasst werden können. Auf der Intensivstation wurde Ihr Angehöriger von verschiedenen Mitarbeitern betreut. Bitte denken Sie an die gesamte Betreuung, die Ihr Angehöriger erhalten hat und nicht an Einzelsituationen, wenn Sie diese Fragen beantworten. Bitte bewerten Sie nur die Intensivstation, und nicht die Zeit vor Eintritt oder nach Entlassung aus der Intensivstation.

Bitte markieren Sie das Feld, das Ihre Meinung respektive Ihre Gefühle am besten widerspiegelt. Falls eine Frage auf Ihren Angehörigen nicht zutrifft oder kein Bedarf an Informationen bestand, so kreuzen Sie bitte das Feld „nicht zutreffend“ an.

BEDARF AN INFORMATIONEN							
1.	Zugang zu Informationen: Wie war die Bereitschaft der Mitarbeiter der KIM, Fragen zu beantworten?	O1	O2	O3	O4	O5	O6
		ausgezeichnet	sehr gut	gut	mässig	schlecht	nicht zutreffend
2.	Verständlichkeit der Informationen: Gaben die Mitarbeiter der KIM verständliche Erklärungen?	O1	O2	O3	O4	O5	O6
		ausgezeichnet	sehr gut	gut	mässig	schlecht	nicht zutreffend
3.	Ehrlichkeit der Informationen: Empfanden Sie die Informationen über den Zustand Ihres Angehörigen als offen und ehrlich?	O1	O2	O3	O4	O5	O6
		ausgezeichnet	sehr gut	gut	mässig	schlecht	nicht zutreffend
4.	Vollständigkeit der Informationen: Wie gut haben die Mitarbeiter der KIM Sie informiert über das, was bei Ihrem Angehörigen geschah und weshalb etwas gemacht wurde?	O1	O2	O3	O4	O5	O6
		ausgezeichnet	sehr gut	gut	mässig	schlecht	nicht zutreffend
5.	Übereinstimmung der Information: Wie war die Übereinstimmung der Ihnen gegebenen Informationen über den Zustand Ihres Angehörigen (erhielten Sie die gleichen Informationen vom Arzt, Pflegefachperson, etc.)?	O1	O2	O3	O4	O5	O6
		ausgezeichnet	sehr gut	gut	mässig	schlecht	nicht zutreffend

Wie zufrieden sind Sie mit der Behandlung? Ihre Meinung über den Aufenthalt Ihres Angehörigen auf der Intensivstation

PROZESS DER ENTSCHEIDUNGSFINDUNG	
	Während des Aufenthalts Ihres Angehörigen auf der Intensivstation wurden viele wichtige Entscheidungen über die Behandlung getroffen. Wählen Sie bei den folgenden Fragen diejenige Antwort aus, die Ihren Empfindungen und Gefühlen am besten entspricht:
6.	Fühlten Sie sich bei anstehenden Entscheidungen im Rahmen der Behandlung einbezogen? O1 Ich fühlte mich sehr ausgeschlossen
	O2 Ich fühlte mich teilweise ausgeschlossen
	O3 Ich fühlte mich im Entscheidungsprozess weder einbezogen noch ausgeschlossen
	O4 Ich fühlte mich teilweise einbezogen
	O5 Ich fühlte mich sehr einbezogen
7.	Wurden Sie zum richtigen Zeitpunkt in den Entscheidungsprozess einbezogen? O1 Ich wurde viel zu spät einbezogen
	O2 Ich wurde etwas zu spät einbezogen
	O3 Ich wurde zum richtigen Zeitpunkt einbezogen
	O4 Ich wurde etwas zu früh einbezogen
	O5 Ich wurde viel zu früh einbezogen
8.	Erhielten Sie eine adäquate Art und Ausmass an Information, um bei Entscheidungen mitmachen zu können? O1 Ich erhielt zu viel Information
	O2 Ich erhielt ausreichend und angemessene Informationen
	O3 Ich erhielt zu wenig Information
9.	Hatten Sie das Gefühl, dass Sie genügend Zeit hatten, um über die gegebenen Informationen nachdenken zu können? O1 Ich hätte mehr Zeit zum nachdenken benötigt
	O2 Ich hatte genügend Zeit zum nachdenken
	O3 Ich hatte mehr als genug Zeit zum nachdenken

Wie zufrieden sind Sie mit der Behandlung? Ihre Meinung über den Aufenthalt Ihres Angehörigen auf der Intensivstation

10.	Fühlten Sie sich bei Entscheidungen unterstützt? O1 Ich fühlte mich völlig überfordert
	O2 Ich fühlte mich teilweise überfordert
	O3 Ich fühlte mich weder überfordert noch unterstützt
	O4 Ich fühlte mich unterstützt
	O5 Ich fühlte mich sehr unterstützt
11.	Hatten Sie das Gefühl, bei der Behandlung / Pflege Ihres Familienmitgliedes einbezogen gewesen zu sein? O1 Ich fühlte mich völlig ausgeschlossen, und ich hatte den Eindruck, dass das behandelnde Team die Kontrolle übernommen und die Behandlung diktiert hat, die mein Angehöriger erhalten hat.
	O2 Ich fühlte mich teilweise ausgeschlossen, und ich hatte teilweise den Eindruck, dass das behandelnde Team die Kontrolle übernommen und die Behandlung diktiert hat, die mein Angehöriger erhalten hat
	O3 Ich fühlte mich weder ausgeschlossen noch einbezogen
	O4 Ich fühlte mich teilweise einbezogen in die Behandlung, die mein Angehöriger erhalten hat
	O5 Ich fühlte mich gut einbezogen in der Behandlung, die mein Angehöriger erhalten hat
12.	Gaben die Ihnen gegebenen Informationen eine realistische Hoffnung, dass sich Ihr Angehöriger erholen würde? O1 Ich empfand, dass ich gar keine Hoffnung erhielt, dass sich mein Angehöriger erholen würde
	O2 Ich empfand, dass ich zu wenig Hoffnung erhielt, dass sich mein Angehöriger erholen würde
	O3 Ich empfand, dass ich das richtige Mass Hoffnung erhielt, dass sich mein Angehöriger erholen würde
	O4 Ich empfand, dass ich etwas zu viel Hoffnung erhielt, dass sich mein Angehöriger erholen würde
	O5 Ich empfand, dass ich viel zu viel Hoffnung erhielt, dass sich mein Angehöriger erholen würde
13.	Bestand innerhalb Ihrer Familie Einigkeit betreffend der Behandlung Ihres Angehörigen? O1 Ich spürte grosse Konflikte innerhalb meiner Familie
	O2 Ich spürte einige Konflikte innerhalb meiner Familie
	O3 Ich spürte weder Konflikte noch Einigkeit innerhalb meiner Familie betreffend der Behandlung, die mein Angehöriger erhielt
	O4 Ich spürte Einigkeit innerhalb meiner Familie
	O5 Ich spürte starke Einigkeit innerhalb meiner Familie
	O6 nicht zutreffend

Wie zufrieden sind Sie mit der Behandlung? Ihre Meinung über den Aufenthalt Ihres Angehörigen auf der Intensivstation

14.	Als Entscheidungen getroffen wurden, wurden Ihren Sorgen und Fragen genügend Zeit gewidmet?				
	O1 Ich hätte mehr Zeit benötigt				
	O2 Ich hatte genügend Zeit				
	O3 Ich hatte mehr als genug Zeit.				
15.	Einige Menschen wollen einen maximalen Aufwand für eine Verbesserung ihrer Gesundheit, während andere wünschen, dass nur erleichternde Massnahmen getroffen werden. Wie zufrieden sind Sie mit dem Ausmass an Behandlung, die Ihr Angehöriger auf der Intensivstation erhalten hat?				
	O1	O2	O3	O4	O5
	sehr unzufrieden	etwas unzufrieden	einigermassen zufrieden	sehr zufrieden	vollständig zufrieden
16.	Wie sind sie insgesamt zufrieden in Bezug auf die Ihnen gegebenen Informationen und Ihren Einbezug in die Entscheidungsfindung bei der Behandlung Ihres Angehörigen auf der Intensivstation?				
	O1	O2	O3	O4	O5
	sehr unzufrieden	etwas unzufrieden	einigermassen zufrieden	sehr zufrieden	vollständig zufrieden

	Falls ihr Angehöriger auf der Intensivstation verstorben ist, so tut uns dies sehr leid. Dürfen wir Sie dennoch bitten, die Fragen 17-19 auch zu beantworten:				
17.	Welche der folgenden Aussagen beschreibt Ihre Gefühle am besten:				
	O1 Ich empfand, dass das Leben und Leiden meines Angehörigen unnötig verlängert wurde				
	O2 Ich empfand, dass das Leben und Leiden meines Angehörigen weder unnötig verlängert noch verkürzt wurde				
	O3 Ich empfand, dass das Leben meines Angehörigen unnötig verkürzt wurde				
18.	Welche der folgenden Aussagen beschreibt Ihre Gefühle während der letzten Lebensstunden Ihres Angehörigen am besten:				
	O1 Ich empfand, dass er sehr gelitten hat				
	O2 Ich empfand, dass er etwas gelitten hat				
	O3 Ich empfand, dass er nicht gelitten hat				
	O4 Ich empfand, dass er ruhig war				
	O5 Ich empfand, dass er sehr ruhig war				

Wie zufrieden sind Sie mit der Behandlung? Ihre Meinung über den Aufenthalt Ihres Angehörigen auf der Intensivstation

19.	Welche der folgenden Aussagen beschreibt Ihre Gefühle während der letzten Stunden vor dem Tod Ihres Angehörigen am besten:
	O1 Ich fühlte mich vom behandelnden Team sehr verlassen
	O2 Ich fühlte mich vom behandelnden Team verlassen
	O3 Ich fühlte mich vom behandelnden Team weder verlassen noch unterstützt
	O4 Ich fühlte mich vom behandelnden Team unterstützt
	O5 Ich fühlte mich vom behandelnden Team sehr unterstützt

20. Haben Sie zusätzliche Vorschläge, wie man die Behandlung auf der KIM verbessern könnte?

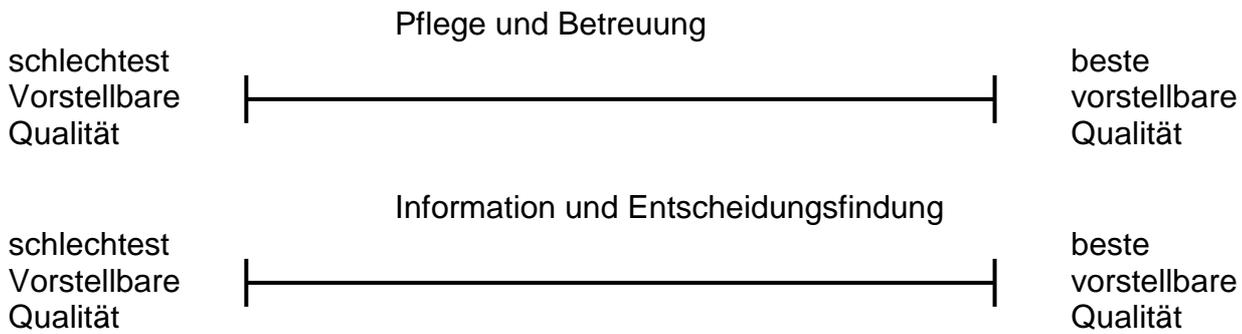
21. Möchten Sie etwas erwähnen, was wir gut gemacht haben?

22. Hier haben Sie die Möglichkeit, weitere Kommentare oder Vorschläge einzufügen, die für die Mitarbeiter der Intensivstation hilfreich sein könnten.

23. Wünschen Sie noch einmal ein Gespräch mit jemandem von uns? Wenn ja, mit wem?

Wie zufrieden sind Sie mit der Behandlung? Ihre Meinung über den Aufenthalt Ihres Angehörigen auf der Intensivstation

Untenstehend finden sie die beiden Analogskalen, welche in der "Information für Angehörige" beschrieben sind. Die obere Linie betrifft die Einschätzung der "Pflege und Betreuung", die untere Skala die "Information und Entscheidungsfindung". Das linke Ende repräsentiert jeweils die schlechtest vorstellbare Qualität, das rechte Ende die bestvorstellbare Qualität. Bitte markieren Sie auf den beiden Linie mit einem Strich, wie Ihr allgemeiner Eindruck über die Qualität auf der Intensivstation ist.



Verwandtschaftsgrad:
Ich bin vom Patienten der:

- Ehemann Bruder Onkel andere Beziehung:
- Ehefrau Schwester Tante
- Vater Sohn Freund
- Mutter Tochter Lebenspartner

Mein Alter
 18 - 24 25 - 34 35 - 44 45 - 54 55 - 64 65 und älter

Wie viele Tage war Ihr Angehöriger in der Intensivstation?
 0 - 3 4 - 7 8 - 10 mehr als 10

Aus verschiedenen Gründen kann es nicht möglich sein, einen Patienten regelmässig zu besuchen. Wie oft haben Sie Ihren Angehörigen (den Patienten) besucht?
 5 - 7 x / Woche 3 - 4 x / Woche 1 - 2 x / Woche weniger als 1 x / Woche

Wir danken Ihnen herzlich für Ihre Teilnahme an dieser Befragung.