

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 dizer 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 média qual a frequência 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. Preocupação e cuidados pela equipe da UTI: A cortesia, respeito e compaixão dada ao seu familiar	θ1 Excelente	θ2 Muito Bom	θ3 Bom	θ4 Médio	θ5 Pobre	θ6 N/A
---	-----------------	-----------------	-----------	-------------	-------------	-----------

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

Dor	θ1 Excelente	θ2 Muito Bom	θ3 Bom	θ4 Médio	θ5 Pobre	θ6 N/A
------------	-----------------	-----------------	-----------	-------------	-------------	-----------

Falta de ar	θ1 Excelente	θ2 Muito Bom	θ3 Bom	θ4 Médio	θ5 Pobre	θ6 N/A
--------------------	-----------------	-----------------	-----------	-------------	-------------	-----------

Agitação	θ1 Excelente	θ2 Muito Bom	θ3 Bom	θ4 Médio	θ5 Pobre	θ6 N/A
-----------------	-----------------	-----------------	-----------	-------------	-------------	-----------

Como você foi tratado?

3. Avaliação de suas necessidades: Como a equipe da UTI demonstrou interesse quanto às suas necessidades	θ1 Excelente	θ2 Muito Bom	θ3 Bom	θ4 Médio	θ5 Pobre	θ6 N/A
--	-----------------	-----------------	-----------	-------------	-------------	-----------

4. Suporte emocional: Como a equipe da UTI lhe ofereceu suporte emocional	θ1 Excelente	θ2 Muito Bom	θ3 Bom	θ4 Médio	θ5 Pobre	θ6 N/A
---	-----------------	-----------------	-----------	-------------	-------------	-----------

5. Suporte espiritual: Como a equipe da UTI lhe ofereceu suporte espiritual e/ou religioso	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.

6.	Coordenação do cuidado: O time de trabalho de toda a UTI que cuidou de seu parente	θ1 Excelente	θ2 Muito Bom	θ3 Bom	θ4 Médio	θ5 Pobre	θ6 N/A
----	--	-----------------	-----------------	-----------	-------------	-------------	-----------

7.	Cuidados e preocupação pela equipe da UTI: A cortesia, respeito e compaixão dadas à você	θ1 Excelente	θ2 Muito Bom	θ3 Bom	θ4 Médio	θ5 Pobre	θ6 N/A
----	---	-----------------	-----------------	-----------	-------------	-------------	-----------

ENFERMEIROS

8.	Habilidade e competência dos enfermeiros da UTI: Como os enfermeiros cuidaram de seu familiar.	θ1 Excelente	θ2 Muito Bom	θ3 Bom	θ4 Médio	θ5 Pobre	θ6 N/A
----	--	-----------------	-----------------	-----------	-------------	-------------	-----------

9.	Freqüência e comunicação com as enfermeiras da UTI: Qual a freqüência que as enfermeiras informaram sobre as condições do paciente	θ1 Excelente	θ2 Muito Bom	θ3 Bom	θ4 Médio	θ5 Pobre	θ6 N/A
----	--	-----------------	-----------------	-----------	-------------	-------------	-----------

Médicos

10.	Habilidade e competência dos médicos da UTI: Como os médicos cuidaram de seu familiar.	θ1 Excelente	θ2 Muito Bom	θ3 Bom	θ4 Médio	θ5 Pobre	θ6 N/A
-----	--	-----------------	-----------------	-----------	-------------	-------------	-----------

11.	Freqüência da comunicação com os médicos da UTI: Qual a freqüência que os médicos lhe deram informações sobre as condições de seu familiar	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.

Outros membros da equipe da UTI

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

A UTI

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

A sala de espera

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

Reverendo o cuidado que você e seu familiar receberam

- | | | | | | | |
|-----|--|--------------------------|------------------|--------------------------|--------------------|--------------------|
| 16. | Satisfação geral com sua experiência na UTI | 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.	Facilidade de obter Informações: Concordância da equipe da UTI em responder suas questões	θ1 Excelente	θ2 Muito Bom	θ3 Bom	θ4 Médio	θ5 Pobre	θ6 N/A
2.	Compreensão da Informação: 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.	Honestidade da Informação: 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.	Perfeição da Informação: 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.	Consistência da Informação: 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.

θ_1	θ_2	θ_3	θ_4	θ_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:

θ_1 Eu senti que a vida de meu familiar foi desnecessariamente prolongada

θ_2 Eu senti que a vida de meu familiar foi levemente desnecessariamente prolongada

θ_3 Eu senti que a vida de meu familiar não foi prolongada nem encurtada desnecessariamente

θ_4 Eu senti que a vida de meu familiar foi levemente encurtada desnecessariamente

θ_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:

θ_1 Eu senti que ele/ela estava muito desconfortável

θ_2 Eu senti que ele/ela estava muito desconfortável

θ_3 Eu senti que ele/ela estava desconfortável na maioria do tempo

θ_4 Eu senti que ele/ela estava muito confortável

θ_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:

θ_1 Eu me senti muito abandonado pela equipe de saúde

θ_2 Eu me senti abandonado pela equipe de saúde

θ_3 Eu não me senti abandonado ou amparado pela equipe de saúde

θ_4 Eu me senti amparado pela equipe de saúde

θ_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.**