**家屬對加護病房照護之滿意度: FS-ICU 24R©**

***我們表現得如何？***

***我們希望能了解您的家人最近一次進入加護病房的經驗，請提供您寶貴的意見。***

|  |
| --- |
| 您的家人是加護病房的病人。以下詢問**您**有關您的家人最近一次住進加護病房的經驗。我們了解有多位醫師、護理師和工作人員共同照護您的家人，我們也明白可能會有例外，但我們想知道的是您對我們所提供的照護給予的**整體評量**。我們深知目前對您與家人而言是個艱難的時刻，十分感激您花時間提供寶貴意見。請花一點時間告訴我們在哪些部分做得好，而有哪些方法可以改善加護病房的照護品質。請您放心，**所有回答都將保密**，且不會讓照護您家人的醫師和護理師知道。 |

# 第一部分：照護滿意度

|  |
| --- |
| ***請勾選最能表達您想法的選項。如果問題不適用於您家人的住院情況，請勾選「不適用」。*** |

|  |
| --- |
| 我們如何對待您的家人（病人）？您對下列事項的滿意度為…… |
| 1. | 加護病房工作人員的關懷與照護：加護病房工作人員對待您家人（病人）時所表現的禮貌、尊重和同理心。 | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Poor.png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Fair (1).png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Good.png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Very Good.png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Excellent.png |  |
| 非常不滿意[ ] 1 | 稍微不滿意[ ] 2 | 大致上滿意[ ] 3 | 非常滿意[ ] 4 | 完全滿意[ ] 5 | 不適用[ ]  |
| 2. | 症狀控制：加護病房工作人員是否充分評估及治療您家人的症狀。 |
|  | 加護病房工作人員是否充分評估及治療您家人的疼痛？ | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Poor.png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Fair (1).png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Good.png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Very Good.png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Excellent.png |  |
| 非常不滿意[ ] 1 | 稍微不滿意[ ] 2 | 大致上滿意[ ] 3 | 非常滿意[ ] 4 | 完全滿意[ ] 5 | 不適用[ ]  |
|  | 加護病房工作人員評估及治療您家人的呼吸困難？ | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Poor.png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Fair (1).png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Good.png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Very Good.png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Excellent.png |  |
| 非常不滿意[ ] 1 | 稍微不滿意[ ] 2 | 大致上滿意[ ] 3 | 非常滿意[ ] 4 | 完全滿意[ ] 5 | 不適用[ ]  |
|  | 加護病房工作人員評估及治療您家人的躁動？ | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Poor.png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Fair (1).png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Good.png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Very Good.png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Excellent.png |  |
| 非常不滿意[ ] 1 | 稍微不滿意[ ] 2 | 大致上滿意[ ] 3 | 非常滿意[ ] 4 | 完全滿意[ ] 5 | 不適用[ ]  |
| **我們如何對待您？您對於下列事項的滿意度…….** |
| 3. | 考量您的需求？加護病房工作人員對**您**的需求展現的關心程度。 | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Poor.png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Fair (1).png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Good.png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Very Good.png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Excellent.png |  |
| 非常不滿意[ ] 1 | 稍微不滿意[ ] 2 | 大致上滿意[ ] 3 | 非常滿意[ ] 4 | 完全滿意[ ] 5 | 不適用[ ]  |
| 4. | 情緒支持？加護病房工作人員是否對**您**提供的足夠的情緒支持。 | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Poor.png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Fair (1).png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Good.png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Very Good.png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Excellent.png |  |
| 非常不滿意[ ] 1 | 稍微不滿意[ ] 2 | 大致上滿意[ ] 3 | 非常滿意[ ] 4 | 完全滿意[ ] 5 | 不適用[ ]  |
| 5. | 照護的協調程度？加護病房團隊對於照護您家人的整體表現。 | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Poor.png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Fair (1).png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Good.png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Very Good.png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Excellent.png |  |
| 非常不滿意[ ] 1 | 稍微不滿意[ ] 2 | 大致上滿意[ ] 3 | 非常滿意[ ] 4 | 完全滿意[ ] 5 | 不適用[ ]  |
| 6. | 加護病房工作人員所展現的關懷與關心：您是否感受到加護病房工作人員的禮節、尊重和同理心。 | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Poor.png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Fair (1).png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Good.png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Very Good.png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Excellent.png |  |
| 非常不滿意[ ] 1 | 稍微不滿意[ ] 2 | 大致上滿意[ ] 3 | 非常滿意[ ] 4 | 完全滿意[ ] 5 | 不適用[ ]  |
| **加護病房工作人員** |
| 7. | 加護病房護理師的臨床能力：您是否感受到加護病房護理師對您家人的照護。 | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Poor.png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Fair (1).png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Good.png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Very Good.png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Excellent.png |  |
| 非常不滿意[ ] 1 | 稍微不滿意[ ] 2 | 大致上滿意[ ] 3 | 非常滿意[ ] 4 | 完全滿意[ ] 5 | 不適用[ ]  |
| 8. | **與加護病房護理師的溝通頻率：**您對於護理師向您說明家人病況頻率的滿意度。  | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Poor.png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Fair (1).png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Good.png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Very Good.png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Excellent.png |  |
| 非常不滿意[ ] 1 | 稍微不滿意[ ] 2 | 大致上滿意[ ] 3 | 非常滿意[ ] 4 | 完全滿意[ ] 5 | 不適用[ ]  |
| 9. | 加護病房醫師的技術與能力：（包含住院醫師）？有關醫師照護您家人的表現。 | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Poor.png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Fair (1).png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Good.png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Very Good.png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Excellent.png |  |
| 非常不滿意[ ] 1 | 稍微不滿意[ ] 2 | 大致上滿意[ ] 3 | 非常滿意[ ] 4 | 完全滿意[ ] 5 | 不適用[ ]  |
| **家屬等候室** |
| 10. | 您對加護病房等候室的氣氛（氛圍）滿意度為何？ | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Poor.png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Fair (1).png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Good.png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Very Good.png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Excellent.png |  |
| 非常不滿意[ ] 1 | 稍微不滿意[ ] 2 | 大致上滿意[ ] 3 | 非常滿意[ ] 4 | 完全滿意[ ] 5 | 不適用[ ]  |
| **加護病房** |
| 11.  | 您對加護病房的整體氣氛（氛圍）滿意度為何？ | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Poor.png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Fair (1).png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Good.png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Very Good.png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Excellent.png |  |
| 非常不滿意[ ] 1 | 稍微不滿意[ ] 2 | 大致上滿意[ ] 3 | 非常滿意[ ] 4 | 完全滿意[ ] 5 | 不適用[ ]  |
| 12. | 您對參與每日巡房的滿意度為何？ | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Poor.png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Fair (1).png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Good.png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Very Good.png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Excellent.png |  |
| 非常不滿意[ ] 1 | 稍微不滿意[ ] 2 | 大致上滿意[ ] 3 | 非常滿意[ ] 4 | 完全滿意[ ] 5 | 不適用[ ]  |
| 13. | 您對自己實際參與照護重症家人的滿意度為何？ | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Poor.png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Fair (1).png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Good.png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Very Good.png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Excellent.png |  |
| 非常不滿意[ ] 1 | 稍微不滿意[ ] 2 | 大致上滿意[ ] 3 | 非常滿意[ ] 4 | 完全滿意[ ] 5 | 不適用[ ]  |
| 14. | 有些人希望能將他們的健康問題處理得盡善盡美，而其他人不希望受到過多介入。您對於家人在加護病房所受到醫療照護滿意度？  | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Poor.png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Fair (1).png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Good.png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Very Good.png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Excellent.png |  |
| 非常不滿意[ ] 1 | 稍微不滿意[ ] 2 | 大致上滿意[ ] 3 | 非常滿意[ ] 4 | 完全滿意[ ] 5 | 不適用[ ]  |

**第二部分：家屬對於重症病人決策過程的滿意度**

|  |
| --- |
| **對重症病人家屬的說明** |

此部分問卷是了解**您**對自己在家人接受醫療照護中，參與決策過程的感受。在加護病房中，您的家人可能會接受來自不同工作人員的照護。希望您在回答以下問題時，能考慮到您家人所得到的所有照護。

|  |
| --- |
| **請勾選最適於描述您感受的選項** |

|  |
| --- |
| 資訊需求您對以下事項的滿意度為…… |
| 15. | 與加護病房醫師的溝通頻率? 醫師與您討論家人病況頻率的滿意度？ | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Poor.png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Fair (1).png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Good.png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Very Good.png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Excellent.png |  |
| 非常不滿意[ ] 1 | 稍微不滿意[ ] 2 | 大致上滿意[ ] 3 | 非常滿意[ ] 4 | 完全滿意[ ] 5 | 不適用[ ]  |
| 16. | 資訊取得的容易度？加護病房工作人員是否樂意回答您的問題。 | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Poor.png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Fair (1).png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Good.png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Very Good.png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Excellent.png |  |
| 非常不滿意[ ] 1 | 稍微不滿意[ ] 2 | 大致上滿意[ ] 3 | 非常滿意[ ] 4 | 完全滿意[ ] 5 | 不適用[ ]  |
| 17. | **資訊的理解度？**加護病房工作人員在病情解釋上，讓您理解的程度。 | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Poor.png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Fair (1).png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Good.png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Very Good.png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Excellent.png |  |
| 非常不滿意[ ] 1 | 稍微不滿意[ ] 2 | 大致上滿意[ ] 3 | 非常滿意[ ] 4 | 完全滿意[ ] 5 | 不適用[ ]  |
| 18. | 資訊誠實度？ 加護病房工作人員提供給您家人病情的透明度。 | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Poor.png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Fair (1).png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Good.png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Very Good.png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Excellent.png |  |
| 非常不滿意[ ] 1 | 稍微不滿意[ ] 2 | 大致上滿意[ ] 3 | 非常滿意[ ] 4 | 完全滿意[ ] 5 | 不適用[ ]  |
| 19. | 資訊完整度？加護病房工作人員是否完整告知您家人的病情進展及病況處理。 | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Poor.png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Fair (1).png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Good.png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Very Good.png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Excellent.png |  |
| 非常不滿意[ ] 1 | 稍微不滿意[ ] 2 | 大致上滿意[ ] 3 | 非常滿意[ ] 4 | 完全滿意[ ] 5 | 不適用[ ]  |
| 20. | 資訊一致性？您從醫師、護理師等不同醫護人員得到的病情是否一致。 | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Poor.png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Fair (1).png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Good.png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Very Good.png | C:\Users\pachecd1\Downloads\Color _ Excellent.png |  |
| 非常不滿意[ ] 1 | 稍微不滿意[ ] 2 | 大致上滿意[ ] 3 | 非常滿意[ ] 4 | 完全滿意[ ] 5 | 不適用[ ]  |
| **醫療決策過程** |
| 您家人住進加護病房期間，有許多決定攸關他（她）接受何種醫療照護的決策。針對以下問題，請從每組選項中圈選出**最符合**您看法的答案： |
| 21. | **您覺得自己是否真正參與醫療決策？**  |
|  | 1. □我完全沒有參與醫療決策過程
 |
|  | 1. □我大部分的時候沒有參與醫療決策過程
 |
|  | 1. □我不確定有沒有參與醫療決策過程
 |
|  | 1. □我有時候有參與醫療決策過程
 |
|  | 1. □我一直都參與其中
 |
| 22. | **您在決策過程中所感受到的支持程度為何？**  |
|  | 1. □我完全不被支持
 |
|  | 1. □我有點不被支持
 |
|  | 1. □我不確定是否感受到支持
 |
|  | 1. □我覺得被受支持
 |
|  | 1. □我覺得非常被受支持
 |
| 23. | **您是否可以決定您家人的醫療照護決策？** |
|  | 1. □我家人所接受的醫療照護，完全由醫護團隊決定
 |
|  | 1. □即使是醫護團隊決定我家人所受的醫療照護，我仍然可以決定一部分
 |
|  | 1. □我不確定是否有醫療照護的決策權
 |
|  | 1. □我可以決定大部分關於我家人所受的醫療照護
 |
|  | 1. □我可以完全決定我家人所受的醫療照護
 |
| 24. | 您在做醫療決定時，您是否有足夠的時間解決您的疑惑並得到適當的解答？ |
|  | 1. □我覺得可以決定的時間根本不夠
2. □我覺得可以決定的時間有點不夠
 |
|  | 1. □我覺得可以決定的時間剛好
2. □我覺得可以決定的時間綽綽有餘
3. □我覺得可以決定的時間非常充裕
 |

|  |
| --- |
| **如果您家人在加護病房入住期間離開人世，請回答以下問題（第25–27題）。如果沒有，請跳到第28題。** |
|  |  |
| 25**.** | **以下哪個選項最適於描述您的看法：**  |
|  | 1. □我認為家人的生命確實受到不必要的延長
 |
|  | 1. □我認為家人的生命似乎受到非必要的延長
 |
|  | 1. □我認為家人的生命既沒有受到不必要的延長，也沒有受到不必要的縮短
 |
|  | 1. □我認為家人的生命似乎受到非必要的縮短
 |
|  | 1. □我認為家人的生命確實受到非必要的縮短
 |
|  |  |
| 26. | **在您家人臨終前幾小時，下列哪項描述最符合您的看法？**  |
|  | 1. □我覺得他（她）很不舒服
 |
|  | 1. □我覺得他（她）有點不舒服
 |
|  | 1. □我覺得他（她）大致上是舒服的
 |
|  | 1. □我覺得他（她）十分舒服
 |
|  | 1. □我覺得他（她）完全舒服
 |
|  |  |
| 27. | **在您家人臨終前幾小時，下列哪項描述最符合您的看法？**  |
|  | 1. □我強烈感受到被醫療團隊放棄了
 |
|  | 1. □我感受到被醫療團隊放棄了
 |
|  | 1. □我既不感受到被醫療團隊放棄也不感受到支持
 |
|  | 1. □我感受到醫療團隊的支持
 |
|  | 1. □我強烈感受到醫療團隊的支持
 |

28. **您對於提升加護病房照護品質有任何建議嗎？**

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

29. **您認為我們在哪些地方值得讚許？**

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

30.**有任何建議都可以提出,以做為醫療團隊提升照護經驗的參考。**

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

**基本資料：**

|  |
| --- |
| 填寫下列資料，以協助我們了解您和病人之間的關係。 |

1. 性別： 1[ ] 男性　2[ ] 女性
2. 您出生於民國          年
3. 我是病人的：

 1[ ] 妻子 2□丈夫　 3[ ] 伴侶

  4[ ] 母親　 5[ ] 父親　 6[ ] 姊妹 7[ ] 兄弟

 8[ ] 女兒　 9[ ] 兒子 10[ ] 其他（請說明）：

1. 在最近這次事件以前，您是否也曾經歷家人入住加護病房？ 1[ ]  是 0[ ]  否
2. 您目前與病人同住嗎？ 1[ ]  是 0[ ]  否

 如未同住，您平均多久見到病人一次？

 1[ ] 一週幾次 2[ ] 每週一次 3[ ] 每月一次 4[ ] 每年一次 5[ ] 一年不到一次

1. 請問您居住在＿＿＿＿＿＿縣（市）＿＿＿＿＿＿區（鄉、鎮）
2. 您的教育程度？ 1[ ] 國小 2[ ] 國中／高中　3[ ] 專科　4[ ] 大學　5[ ] 研究所

**我們對於您的參與致上誠摯的謝意，感謝您寶貴的意見。**