

Zadovoljstvo obitelji njegom u jedinici intenzivnog liječenja: FS-ICU 24R© Kako nam ide?





















Željeli bismo čuti vaše mišljenje o nedavnom prijemu člana vaše obitelji na Jedinicu intenzivnog liječenja (JIL)

Član vaše obitelji bio je pacijent u ovoj jedinici intenzivnog liječenja. Pitanja koja slijede ispituju **VAS** o **posljednjem prijemu** člana vaše obitelji u **JIL**. Razumijemo da je vjerojatno bilo mnogo liječnika, medicinskih sestara i drugog osoblja uključenih u brigu o članu vaše obitelji. Znamo da možda postoje iznimke, ali zanima nas **vaša ukupna procjena** kvalitete skrbi koju smo pružili. Razumijemo da je ovo vjerojatno bilo vrlo teško vremensko razdoblje za vas i članove vaše obitelji. Cijenili bismo ako biste odvojili vrijeme da nam date svoje mišljenje. Molimo vas da izdvojite malo svog vremena da nam kažete što smo učinili dobro i što možemo učiniti da naša JIL bude bolja. **Uvjeravamo vas da su svi odgovori povjerljivi.** Liječnici i medicinske sestre koji su se brinuli o članu vaše obitelji neće moći prepoznati vaše odgovore.

1. DIO: ZADOVOLJSTVO NJEGOM





















Označite praznu kućicu na odgovoru koji najbolje odražava vaše stavove. Ako se pitanje ne odnosi na boravak člana vaše obitelji, označite kućicu "Nije primjenjivo" (N/P).

KAKO SMO POSTUPALI PREMA ČLANU VAŠE OBITELJI (PACIJENTU)? KAKO STE ZADOVOLJNI S...
















- | | | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| <p>1. Brigom osoblja u jedinici intenzivnog liječenja?
Ljubaznost, poštovanje i suosjećanje koje smo pokazali prema članu vaše obitelji (pacijentu).</p> | 
Vrlo
Nezadovoljan
<input type="checkbox"/> 1 | 
Pomalo
Nezadovoljan
<input type="checkbox"/> 2 | 
Uglavnom
Zadovoljan
<input type="checkbox"/> 3 | 
Vrlo
Zadovoljan
<input type="checkbox"/> 4 | 
Potpuno
Zadovoljan
<input type="checkbox"/> 5 | N/P
<input type="checkbox"/> |
| <p>2. Znaci bolesti kod člana vaše obitelji
Koliko je dobro osoblje JIL-a procijenilo i liječilo znake bolesti vašeg člana obitelji.</p> | | | | | | |
| <p>a. Koliko je dobro osoblje JIL-a procijenilo i liječilo <u>bol</u> vašeg člana obitelji.</p> | 
Vrlo
Nezadovoljan
<input type="checkbox"/> 1 | 
Pomalo
Nezadovoljan
<input type="checkbox"/> 2 | 
Uglavnom
Zadovoljan
<input type="checkbox"/> 3 | 
Vrlo
Zadovoljan
<input type="checkbox"/> 4 | 
Potpuno
Zadovoljan
<input type="checkbox"/> 5 | N/P
<input type="checkbox"/> |
| <p>b. Koliko je dobro osoblje JIL-a procijenilo i liječilo <u>otežano disanje</u> člana vaše obitelji.</p> | 
Vrlo
Nezadovoljan
<input type="checkbox"/> 1 | 
Pomalo
Nezadovoljan
<input type="checkbox"/> 2 | 
Uglavnom
Zadovoljan
<input type="checkbox"/> 3 | 
Vrlo
Zadovoljan
<input type="checkbox"/> 4 | 
Potpuno
Zadovoljan
<input type="checkbox"/> 5 | N/P
<input type="checkbox"/> |
| <p>c. Koliko je dobro osoblje JIL-a procijenilo i tretiralo <u>uznemirenost</u> člana vaše obitelji.</p> | 
Vrlo
Nezadovoljan
<input type="checkbox"/> 1 | 
Pomalo
Nezadovoljan
<input type="checkbox"/> 2 | 
Uglavnom
Zadovoljan
<input type="checkbox"/> 3 | 
Vrlo
Zadovoljan
<input type="checkbox"/> 4 | 
Potpuno
Zadovoljan
<input type="checkbox"/> 5 | N/P
<input type="checkbox"/> |

Kako nam ide?
Vaša mišljenja o boravku Vašeg člana obitelji u JIL

KAKO SMO SE PONAŠALI PREMA VAMA? KAKO STE ZADOVOLJNI S...

- | | | | | | | | |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| 3. | Uvažavanjem Vaših potreba?
Je li osoblje JIL-a pokazalo dovoljno zanimanja za vaše potrebe? | 
Vrlo
Nezadovoljan
<input type="checkbox"/> 1 | 
Pomalo
Nezadovoljan
<input type="checkbox"/> 2 | 
Uglavnom
Zadovoljan
<input type="checkbox"/> 3 | 
Vrlo
Zadovoljan
<input type="checkbox"/> 4 | 
Potpuno
Zadovoljan
<input type="checkbox"/> 5 | N/P
<input type="checkbox"/> |
| 4. | Emocionalnom podrškom?
Je li Vam osoblje JIL-a pružilo dovoljnu emocionalnu podršku? | 
Vrlo
Nezadovoljan
<input type="checkbox"/> 1 | 
Pomalo
Nezadovoljan
<input type="checkbox"/> 2 | 
Uglavnom
Zadovoljan
<input type="checkbox"/> 3 | 
Vrlo
Zadovoljan
<input type="checkbox"/> 4 | 
Potpuno
Zadovoljan
<input type="checkbox"/> 5 | N/P
<input type="checkbox"/> |
| 5. | Koordinacijom skrbi?
Timski rad svih djelatnika JIL-a koji su brinuli o članu vaše obitelji. | 
Vrlo
Nezadovoljan
<input type="checkbox"/> 1 | 
Pomalo
Nezadovoljan
<input type="checkbox"/> 2 | 
Uglavnom
Zadovoljan
<input type="checkbox"/> 3 | 
Vrlo
Zadovoljan
<input type="checkbox"/> 4 | 
Potpuno
Zadovoljan
<input type="checkbox"/> 5 | N/P
<input type="checkbox"/> |
| 6. | Brigom osoblja u jedinici intenzivnog liječenja za Vas?
Ljubaznost, poštovanje i suosjećanje koje je osoblje JIL pokazalo prema <u>Vama</u> . | 
Vrlo
Nezadovoljan
<input type="checkbox"/> 1 | 
Pomalo
Nezadovoljan
<input type="checkbox"/> 2 | 
Uglavnom
Zadovoljan
<input type="checkbox"/> 3 | 
Vrlo
Zadovoljan
<input type="checkbox"/> 4 | 
Potpuno
Zadovoljan
<input type="checkbox"/> 5 | N/P
<input type="checkbox"/> |

OSOBLJE JIL-a: KAKO STE ZADOVOLJNI S...





















- | | | | | | | | |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| 7. | Vještinama i sposobnošću medicinskih sestara u JIL?
Jesu li medicinske sestre provodile adekvatnu skrb za člana vaše obitelji? | 
Vrlo
Nezadovoljan
<input type="checkbox"/> 1 | 
Pomalo
Nezadovoljan
<input type="checkbox"/> 2 | 
Uglavnom
Zadovoljan
<input type="checkbox"/> 3 | 
Vrlo
Zadovoljan
<input type="checkbox"/> 4 | 
Potpuno
Zadovoljan
<input type="checkbox"/> 5 | N/P
<input type="checkbox"/> |
| 8. | Učestalost komunikacije s medicinskim sestrama u JIL?
Koliko su vas često medicinske sestre obavijestile o stanju člana vaše obitelji? | 
Vrlo
Nezadovoljan
<input type="checkbox"/> 1 | 
Pomalo
Nezadovoljan
<input type="checkbox"/> 2 | 
Uglavnom
Zadovoljan
<input type="checkbox"/> 3 | 
Vrlo
Zadovoljan
<input type="checkbox"/> 4 | 
Potpuno
Zadovoljan
<input type="checkbox"/> 5 | N/P
<input type="checkbox"/> |
| 9. | Vještine i sposobnosti liječnika JIL-a (svi liječnici uključujući specijalizante)?
Jesu li liječnici provodili adekvatno liječenje vašeg člana obitelji? | 
Vrlo
Nezadovoljan
<input type="checkbox"/> 1 | 
Pomalo
Nezadovoljan
<input type="checkbox"/> 2 | 
Uglavnom
Zadovoljan
<input type="checkbox"/> 3 | 
Vrlo
Zadovoljan
<input type="checkbox"/> 4 | 
Potpuno
Zadovoljan
<input type="checkbox"/> 5 | N/P
<input type="checkbox"/> |

ČEKAONICA

- | | | | | | | | |
|-----|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| 10. | Koliko ste zadovoljni atmosferom (raspoloženjem) u čekaonici JIL-a? | 
Vrlo
Nezadovoljan
<input type="checkbox"/> 1 | 
Pomalo
Nezadovoljan
<input type="checkbox"/> 2 | 
Uglavnom
Zadovoljan
<input type="checkbox"/> 3 | 
Vrlo
Zadovoljan
<input type="checkbox"/> 4 | 
Potpuno
Zadovoljan
<input type="checkbox"/> 5 | N/P
<input type="checkbox"/> |
|-----|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|

Kako nam ide?
Vaša mišljenja o boravku Vašeg člana obitelji u JIL

JEDINICA INTENZIVNOG LIJEČENJA

- | | | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| 11. Koliko ste zadovoljni atmosferom (raspoloženjem) u JIL-a? | 
Vrlo
Nezadovoljan
<input type="checkbox"/> 1 | 
Pomalo
Nezadovoljan
<input type="checkbox"/> 2 | 
Uglavnom
Zadovoljan
<input type="checkbox"/> 3 | 
Vrlo
Zadovoljan
<input type="checkbox"/> 4 | 
Potpuno
Zadovoljan
<input type="checkbox"/> 5 | N/P
<input type="checkbox"/> |
| 12. Koliko ste zadovoljni svojim sudjelovanjem u dnevnim vizita? | 
Vrlo
Nezadovoljan
<input type="checkbox"/> 1 | 
Pomalo
Nezadovoljan
<input type="checkbox"/> 2 | 
Uglavnom
Zadovoljan
<input type="checkbox"/> 3 | 
Vrlo
Zadovoljan
<input type="checkbox"/> 4 | 
Potpuno
Zadovoljan
<input type="checkbox"/> 5 | N/P
<input type="checkbox"/> |
| 13. Koliko ste zadovoljni svojim sudjelovanjem u njezi svog teško bolesnog člana obitelji? | 
Vrlo
Nezadovoljan
<input type="checkbox"/> 1 | 
Pomalo
Nezadovoljan
<input type="checkbox"/> 2 | 
Uglavnom
Zadovoljan
<input type="checkbox"/> 3 | 
Vrlo
Zadovoljan
<input type="checkbox"/> 4 | 
Potpuno
Zadovoljan
<input type="checkbox"/> 5 | N/P
<input type="checkbox"/> |
| 14. Neki ljudi žele učiniti sve za svoje zdravstvene probleme, dok drugi ne žele učiniti puno. Koliko ste zadovoljni RAZINOM ili količinom zdravstvene skrbi koju je član vaše obitelji dobio u JIL? | 
Vrlo
Nezadovoljan
<input type="checkbox"/> 1 | 
Pomalo
Nezadovoljan
<input type="checkbox"/> 2 | 
Uglavnom
Zadovoljan
<input type="checkbox"/> 3 | 
Vrlo
Zadovoljan
<input type="checkbox"/> 4 | 
Potpuno
Zadovoljan
<input type="checkbox"/> 5 | N/P
<input type="checkbox"/> |

Kako nam ide?
Vaša mišljenja o boravku Vašeg člana obitelji u JIL

**2. DIO: ZADOVOLJSTVO OBITELJI DONOŠENJEM ODLUKA
OKO SKRBI ZA PACIJENATE U ŽIVOTNO UGROŽAVAJUĆEM STANJU**





























UPUTE ZA OBITELJI PACIJENTA U ŽIVOTNO UGROŽAVAJUĆEM STANJU

Ovaj dio upitnika osmišljen je da ispita kako ocjenjujete VAŠU uključenost u odluke koje se odnose na zdravstvenu skrb člana vaše obitelji. U jedinici intenzivnog liječenja za člana vaše obitelji skrbili su drugi ljudi. Željeli bismo da prilikom odgovaranja na pitanja razmislite o brizi koju je član vaše obitelji dobio.

Označite praznu kućicu na odgovoru koji najbolje odražava vaše stavove. Ako se pitanje ne odnosi na boravak člana vaše obitelji, označite kućicu "Nije primjenjivo" (N/P).

POTREBE ZA INFORMACIJAMA

KOLIKO STE ZADOVOLJNI S...

- | | | | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| <p>15. Učestalošću komunikacije S liječnicima JIL-a?
Koliko su vas često liječnici obavijestili o stanju člana vaše obitelji?</p> | 
Vrlo
Nezadovoljan
<input type="checkbox"/> 1 | 
Pomalo
Nezadovoljan
<input type="checkbox"/> 2 | 
Uglavnom
Zadovoljan
<input type="checkbox"/> 3 | 
Vrlo
Zadovoljan
<input type="checkbox"/> 4 | 
Potpuno
Zadovoljan
<input type="checkbox"/> 5 | <p>N/P
<input type="checkbox"/></p> |
| <p>16. Lakoćom dobivanja informacija?
Spremnost osoblja JIL-a da odgovori na vaša pitanja.</p> | 
Vrlo
Nezadovoljan
<input type="checkbox"/> 1 | 
Pomalo
Nezadovoljan
<input type="checkbox"/> 2 | 
Uglavnom
Zadovoljan
<input type="checkbox"/> 3 | 
Vrlo
Zadovoljan
<input type="checkbox"/> 4 | 
Potpuno
Zadovoljan
<input type="checkbox"/> 5 | <p>N/P
<input type="checkbox"/></p> |
| <p>17. Razumijevanjem informacija?
Je li Vam osoblje JIL-a dalo objašnjenja koja ste razumjeli?</p> | 
Vrlo
Nezadovoljan
<input type="checkbox"/> 1 | 
Pomalo
Nezadovoljan
<input type="checkbox"/> 2 | 
Uglavnom
Zadovoljan
<input type="checkbox"/> 3 | 
Vrlo
Zadovoljan
<input type="checkbox"/> 4 | 
Potpuno
Zadovoljan
<input type="checkbox"/> 5 | <p>N/P
<input type="checkbox"/></p> |
| <p>18. Iskrenošću, vjerodostojnošću informacija?
Iskrenost informacija koje ste dobili o stanju člana vaše obitelji.</p> | 
Vrlo
Nezadovoljan
<input type="checkbox"/> 1 | 
Pomalo
Nezadovoljan
<input type="checkbox"/> 2 | 
Uglavnom
Zadovoljan
<input type="checkbox"/> 3 | 
Vrlo
Zadovoljan
<input type="checkbox"/> 4 | 
Potpuno
Zadovoljan
<input type="checkbox"/> 5 | <p>N/P
<input type="checkbox"/></p> |
| <p>19. Potpunošću informacija?
Je li Vas osoblje JIL-a informiralo što se događa s članom vaše obitelji i zašto se nešto poduzima?</p> | 
Vrlo
Nezadovoljan
<input type="checkbox"/> 1 | 
Pomalo
Nezadovoljan
<input type="checkbox"/> 2 | 
Uglavnom
Zadovoljan
<input type="checkbox"/> 3 | 
Vrlo
Zadovoljan
<input type="checkbox"/> 4 | 
Potpuno
Zadovoljan
<input type="checkbox"/> 5 | <p>N/P
<input type="checkbox"/></p> |
| <p>20. Dosljednošću informacija?
Dosljednost informacija koje ste dobili o stanju člana vaše obitelji (jeste li dobili sličnu priču od liječnika i medicinske sestre itd.).</p> | 
Vrlo
Nezadovoljan
<input type="checkbox"/> 1 | 
Pomalo
Nezadovoljan
<input type="checkbox"/> 2 | 
Uglavnom
Zadovoljan
<input type="checkbox"/> 3 | 
Vrlo
Zadovoljan
<input type="checkbox"/> 4 | 
Potpuno
Zadovoljan
<input type="checkbox"/> 5 | <p>N/P
<input type="checkbox"/></p> |

Kako nam ide?
Vaša mišljenja o boravku Vašeg člana obitelji u JIL

PROCES DONOŠENJA ODLUKA

Tijekom boravka člana vaše obitelji u JIL-u, donesene su mnoge važne odluke u vezi sa zdravstvenom njegom koju je vaš član obitelji primio. Među sljedećim pitanjima odaberite samo jedan odgovor koji najbolje odgovara vašim stavovima:

21. **Koliko ste se osjećali uključenim ili isključenim u procesu donošenja odluka? Osjećao/la sam se...**

- 1 Vrlo isključeno
- 2 Pomalo isključeno
- 3 Niti uključeno, niti isključeno
- 4 Pomalo uključeno
- 5 Vrlo uključeno

22. **Koliku ste podršku osjećali tijekom procesa donošenja odluke? Osjećao/la sam se...**

- 1 Potpuno nepodržano
- 2 Pomalo nepodržano
- 3 Niti podržano, niti nepodržano
- 4 Podržano
- 5 Vrlo podržano

23. **Jeste li osjećali da imate kontrolu nad skrbi o članu svoje obitelji?**

- 1 Osjećao/la sam se stvarno izvan kontrole te kao da je zdravstveni sustav preuzeo i diktirao skrb koju će član moje obitelji primiti
- 2 Osjećao/la sam se pomalo izvan kontrole te kao da je zdravstveni sustav preuzeo i diktirao skrb koju će član moje obitelji primiti
- 3 Nisam osjećao/la niti da imam kontrolu, niti da nemam kontrolu nad skrbi koju će član moje obitelji primiti
- 4 Osjećao/la sam da imam neku kontrolu nad skrbi koju će član moje obitelji primiti
- 5 Osjećao/la sam da imam dobru kontrolu nad skrbi koju će član moje obitelji primiti

24. **Kada ste donosili odluke, jeste li dobili dovoljno vremena?**

- 1 Vrijeme koje sam dobio/la bilo je definitivno neadekvatno
- 2 Vrijeme koje sam dobio/la bilo je prilično neadekvatno
- 3 Vrijeme koje sam dobio/la bilo je adekvatno
- 4 Vrijeme koje sam dobio/la bilo je više no adekvatno
- 5 Imao/la sam poprilično mnogo vremena

Kako nam ide?
Vaša mišljenja o boravku Vašeg člana obitelji u JIL

Ako je član vaše obitelji preminuo tijekom boravka u jedinici intenzivnog liječenja, odgovorite na sljedeća pitanja (25-27). Ako član vaše obitelji nije preminuo, prijdite na pitanje 28.

25. **Što od sljedećeg najbolje opisuje vaše stavove:**

- 1 Osjećao/la sam da je život člana moje obitelji nepotrebno produljen
- 2 Osjećao/la sam da je život člana moje obitelji malo nepotrebno produljen
- 3 Osjećao/la sam da život člana moje obitelji nije nepotrebno ni produljen ni skraćen
- 4 Osjećao/la sam da je život člana moje obitelji pomalo nepotrebno skraćen
- 5 Osjećao/la sam da je život člana moje obitelji nepotrebno skraćen

26. Tijekom posljednjih sati života člana vaše obitelji, što od sljedećeg najbolje opisuje vaše stavove:

- 1 Osjećao sam da mu/joj je vrlo neugodno
- 2 Osjećao sam da mu/joj je pomalo neugodno
- 3 Osjećao sam da mu/joj je uglavnom ugodno
- 4 Osjećao sam da mu/joj je vrlo ugodno
- 5 Osjećao sam da mu/joj je potpuno ugodno

27. Tijekom posljednjih nekoliko sati prije smrti člana vaše obitelji, što od sljedećeg najbolje opisuje vaše stavove:

- 1 Osjećao sam se vrlo napuštenim od strane zdravstvenog tima
- 2 Osjećao sam se napuštenim od strane zdravstvenog tima
- 3 Nisam se osjećao niti napuštenim niti podržanim od strane zdravstvenog tima
- 4 Osjećao sam podršku zdravstvenog tima
- 5 Osjećao sam veliku podršku zdravstvenog tima

***Kako nam ide?
Vaša mišljenja o boravku Vašeg člana obitelji u JIL***

28. Imate li prijedloge kako bismo poboljšali skrb koja se pruža u našoj jedinici intenzivnog liječenja?

29. Imate li komentara na aktivnosti koje smo dobro napravili?

30. Imate li prijedloge kako bismo mogli poboljšati iskustvo na intenzivnoj njezi za Vas i člana Vaše obitelji?

Kako nam ide?
Vaša mišljenja o boravku Vašeg člana obitelji u JIL

DEMOGRAFSKI UPITNIK

Ispunite sljedeće kako biste nam pomogli da saznamo nešto o vama i vašem odnosu s pacijentom.

1. **Ja sam:** Muško Žensko Drugo

2. **Koja je Vaša dobna starost?** _____ godina

3. **U kojem ste odnosu s pacijentom, Vi ste:**
 Supruga Suprug Partner
 Majka Otac Sestra Brat
 Kći Sin Drugo (navedite): _____

4. **Jeste li ranije imali iskustva s jedinicom intenzivnog liječenja?**
 Da Ne

5. **Stanujete li s pacijentom?** Da Ne
Ako je odgovor "ne", koliko često vidate pacijenta?
 Više nego jednom tjedno Jednom tjedno Jednom mjesečno Jednom godišnje
 Rjeđe no jednom godišnje

6. **Gdje stanujete?**
 U istom gradu gdje je smještena bolnička ustanova Izvan grada

7. **Koja je vaša razina obrazovanja?**
 osnovna škola
 SSS
 VSS
 VŠS

Zahvaljujemo na Vašem sudjelovanju i mišljenjima!