

Familietevredenheidsonderzoek op de Intensive Care: FS-ICU 24R©

Wat vindt u van ons?

Wij horen graag uw mening over de opname van uw naaste op de Intensive Care (IC)

Uw familielid, gezinslid, partner of naaste heeft opgenomen gelegen op de IC. Deze vragenlijst gaat over hoe **U**, de **meest recente IC opname** van uw naaste heeft ervaren. Waarschijnlijk zijn er veel verschillende dokters, verpleegkundigen en andere zorgverleners betrokken geweest bij de zorg voor uw familielid of naaste. En misschien waren er uitzonderingen maar, we willen graag weten wat uw **algemene oordeel** is over de kwaliteit van onze zorg aan uw naaste. We kunnen ons voorstellen dat het een zware tijd is geweest voor u en uw familie en vrienden. We zouden het erg waarderen als u de tijd zou willen nemen om ons uw mening te geven. We horen graag wat u goed vond en wat er beter kan, om onze IC te verbeteren. **Uw antwoorden zijn vertrouwelijk en worden anoniem verwerkt.** De artsen, verpleegkundigen en andere zorgverleners die voor uw naaste hebben gezorgd kunnen niet nagaan wat u heeft geantwoord.






DEEL 1: TEVDRENHEID OVER DE ZORG

Graag het meest passende antwoord aanvinken. Graag n.v.t. aanvinken als een vraag niet van toepassing is.

HOE HEBBEN WE UW NAASTE (DE PATIËNT(E)) BEHANDELD? HOE TEVDREN BENT U OVER...

1. **Betrokkenheid en zorg door al het IC-personeel**






Het respect, de compassie en de bejegening die **uw naaste, de patiënt(e)**, kreeg?

					
Zeer ontevreden	Ontevreden	Tevreden	Erg tevreden	Helemaal tevreden	N.v.t.
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/>






2. **Symptoom behandeling**

Hoe goed werd er gelet op de volgende klachten van uw naaste en hoe werden die behandeld?






a. Hoe goed werd er gelet op de **pijn** die uw naaste had en hoe werd die behandeld?

					
Zeer ontevreden	Ontevreden	Tevreden	Erg tevreden	Helemaal tevreden	N.v.t.
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/>





















b. Hoe goed werd er gelet op de **kortademigheid** die uw naaste had en hoe werd die behandeld?

					
Zeer ontevreden	Ontevreden	Tevreden	Erg tevreden	Helemaal tevreden	N.v.t.
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/>


c. Hoe goed werd er gelet op de **onrust** die uw naaste had en hoe werd die behandeld?

					
Zeer ontevreden	Ontevreden	Tevreden	Erg tevreden	Helemaal tevreden	N.v.t.
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/>

HOE HEBBEN WIJ U BEHANDELD? HOE TEVREDEN BENT U OVER...






3.	Aandacht voor uw behoeften? Hoe goed toonde het IC-personeel interesse in wat u nodig had?	 Zeer ontevreden	 Ontevreden	 Tevreden	 Erg tevreden	 Helemaal tevreden	N.v.t.
		<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/>
4.	Emotionele ondersteuning? Hoe goed gaf het IC-personeel u emotionele ondersteuning?	 Zeer ontevreden	 Ontevreden	 Tevreden	 Erg tevreden	 Helemaal tevreden	N.v.t.
		<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/>
5.	Coördinatie van zorg? Hoe was het teamwork van al het IC-personeel?	 Zeer ontevreden	 Ontevreden	 Tevreden	 Erg tevreden	 Helemaal tevreden	N.v.t.
		<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/>
6.	Betrokkenheid IC-personeel? Hoe was het respect, de compassie, de beleefdheid naar u?	 Zeer ontevreden	 Ontevreden	 Tevreden	 Erg tevreden	 Helemaal tevreden	N.v.t.
		<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/>

HET IC-PERSONEEL: HOE TEVREDEN BENT U OVER...

7.	Vaardigheden en competenties van de IC-verpleegkundigen? Hoe goed zorgden zij voor uw naaste.	 Zeer ontevreden	 Ontevreden	 Tevreden	 Erg tevreden	 Helemaal tevreden	N.v.t.
		<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/>
8.	Hoeveelheid communicatie met de verpleging? Hoe was de frequentie waarmee de verpleging u informeerde over hoe het met uw naaste ging.	 Zeer ontevreden	 Ontevreden	 Tevreden	 Erg tevreden	 Helemaal tevreden	N.v.t.
		<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/>
9.	Vaardigheden en competenties van de IC artsen (alle dokters, ook artsen in opleiding)? Hoe goed hebben de artsen voor uw naaste gezorgd.	 Zeer ontevreden	 Ontevreden	 Tevreden	 Erg tevreden	 Helemaal tevreden	N.v.t.
		<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/>






DE WACHTKAMER EN/OF FAMILIEKAMER

10. **Hoe tevreden bent u over de sfeer in de wachtkamer/familiekamer?**






					
Zeer ontevreden	Ontevreden	Tevreden	Erg tevreden	Helemaal tevreden	N.v.t.
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/>

DE AFDELING IC






11. **Hoe tevreden bent u over de sfeer op de IC?**

					
Zeer ontevreden	Ontevreden	Tevreden	Erg tevreden	Helemaal tevreden	N.v.t.
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/>






12. **Hoe tevreden bent u over uw aandeel in de dagelijkse artsen visite?**

					
Zeer ontevreden	Ontevreden	Tevreden	Erg tevreden	Helemaal tevreden	N.v.t.
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/>

13. **Hoe tevreden bent u over uw deelname aan de zorg voor uw naaste, op de IC?**

					
Zeer ontevreden	Ontevreden	Tevreden	Erg tevreden	Helemaal tevreden	N.v.t.
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/>

14. **Sommige mensen willen alle behandelingen krijgen die er bestaan. Anderen willen dat niet altijd. Hoe tevreden bent u over de hoeveelheid en INTENSITEIT van de zorg die uw naaste kreeg op de IC?**

					
Zeer ontevreden	Ontevreden	Tevreden	Erg tevreden	Helemaal tevreden	N.v.t.
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/>

DEEL 2 TEVREDENHEID OVER DE BESLUITVORMING RONDOM DE ZORG VOOR INTENSIVE CARE PATIENTEN































INSTRUCTIES VOOR HET INVULLEN

De volgende vragen gaan over de mate waarin U betrokken werd bij beslissingen over de behandeling van uw naaste. Op de IC is uw naaste waarschijnlijk verzorgd en behandeld door verschillende mensen. We willen graag horen wat uw algemene oordeel is.

Graag het meest passende antwoord aanvinken. Graag n.v.t. aanvinken als een vraag niet van toepassing is.

INFORMATIEBEHOEFTE

HOE TEVREDEN BENT U OVER...

- | | | | | | | |
|---|---|---|---|--|---|------------------------------------|
| <p>15. Frequentie van communicatie door de IC-artsen?
Hoe vaak spraken de IC-artsen met u over hoe het ging met uw naaste ging.</p> | 
Zeer
ontevreden
<input type="checkbox"/> 1 | 
Ontevreden
<input type="checkbox"/> 2 | 
Tevreden
<input type="checkbox"/> 3 | 
Erg
tevreden
<input type="checkbox"/> 4 | 
Helemaal
tevreden
<input type="checkbox"/> 5 | N.v.t.
<input type="checkbox"/> |
| <p>16. Informatie verkrijgen?
Hoe gemakkelijk was het IC-personeel bereid om uw vragen te beantwoorden.</p> | 
Zeer
ontevreden
<input type="checkbox"/> 1 | 
Ontevreden
<input type="checkbox"/> 2 | 
Tevreden
<input type="checkbox"/> 3 | 
Erg
tevreden
<input type="checkbox"/> 4 | 
Helemaal
tevreden
<input type="checkbox"/> 5 | N.v.t.
<input type="checkbox"/> |
| <p>17. Informatie begrijpen?
Was de uitleg die u kreeg goed te begrijpen.</p> | 
Zeer
ontevreden
<input type="checkbox"/> 1 | 
Ontevreden
<input type="checkbox"/> 2 | 
Tevreden
<input type="checkbox"/> 3 | 
Erg
tevreden
<input type="checkbox"/> 4 | 
Helemaal
tevreden
<input type="checkbox"/> 5 | N.v.t.
<input type="checkbox"/> |
| <p>18. Eerlijkheid van informatie?
Hoe betrouwbaar en eerlijk vond u de informatie over de toestand van uw naaste.</p> | 
Zeer
ontevreden
<input type="checkbox"/> 1 | 
Ontevreden
<input type="checkbox"/> 2 | 
Tevreden
<input type="checkbox"/> 3 | 
Erg
tevreden
<input type="checkbox"/> 4 | 
Helemaal
tevreden
<input type="checkbox"/> 5 | N.v.t.
<input type="checkbox"/> |
| <p>19. Volledigheid informatie?
Hoe goed werd u goed geïnformeerd over wat er aan de hand was met uw naaste en waarom dingen werden gedaan.</p> | 
Zeer
ontevreden
<input type="checkbox"/> 1 | 
Ontevreden
<input type="checkbox"/> 2 | 
Tevreden
<input type="checkbox"/> 3 | 
Erg
tevreden
<input type="checkbox"/> 4 | 
Helemaal
tevreden
<input type="checkbox"/> 5 | N.v.t.
<input type="checkbox"/> |
| <p>20. Consistentie van informatie?
De consistentie van de informatie die u kreeg over de conditie van uw naaste. (Kreeg u een soortgelijk verhaal van de arts, verpleegkundige, ect.)</p> | 
Zeer
ontevreden
<input type="checkbox"/> 1 | 
Ontevreden
<input type="checkbox"/> 2 | 
Tevreden
<input type="checkbox"/> 3 | 
Erg
tevreden
<input type="checkbox"/> 4 | 
Helemaal
tevreden
<input type="checkbox"/> 5 | N.v.t.
<input type="checkbox"/> |

HET BESLUITVORMINGSPROCES

Tijdens het verblijf van uw naaste op de IC zijn er veel belangrijke beslissingen genomen over de zorg en de behandelingen die uw naaste kreeg. Bij de volgende vragen graag **één** hokje aanvinken dat het beste uw mening of visie weergeeft.

21. **Hoe betrokken of buitengesloten voelde u zich bij het besluitvormingsproces?**

- 1 Ik voelde mij erg buitengesloten
- 2 Ik voelde mij enigszins buitengesloten
- 3 Ik voelde me niet betrokken maar ook niet buitengesloten bij de besluitvorming
- 4 Ik voelde me een redelijk betrokken
- 5 Ik voelde me erg betrokken

22. **Hoe voelde u zich ondersteund bij het besluitvormingsproces?**

- 1 Ik voelde me totaal niet ondersteund
- 2 Ik voelde me redelijk ondersteund
- 3 Ik voelde me niet ondersteund maar ook niet niet-ondersteund
- 4 Ik voelde me ondersteund
- 5 Ik voelde me erg ondersteund

23. **Had u het gevoel dat u invloed kon uitoefenen op de zorg uw naaste kreeg, als u dat wilde?**

- 1 Ik voelde me volledig machteloos en het ziekenhuis bepaalde alles wat er gebeurde
- 2 Ik voelde me enigszins machteloos en het ziekenhuis bepaalde veelal wat er gebeurde
- 3 Ik voelde me niet machteloos maar ook niet dat ik invloed had
- 4 Ik voelde dat ik enige invloed had op de zorg die mijn naaste kreeg
- 5 Ik voelde dat ik goede invloed had op de zorg die mijn naaste kreeg

24. **Als er beslissingen moesten worden genomen, kreeg u genoeg tijd om uw zorgen te bespreken en vragen te stellen?**

- 1 Ik had veel te weinig tijd
- 2 Ik had iets te weinig tijd
- 3 Ik had genoeg tijd
- 4 Ik had ruim voldoende tijd
- 5 Ik had een aanzienlijke hoeveelheid tijd

**Als uw naaste is overleden op de IC zou u dan graag de vragen 25 t/m 27 willen beantwoorden?
Als uw naaste niet is overleden, ga dan naar vraag 28.**

25 **Welke van de volgende antwoorden beschrijft het beste uw mening of visie:**

- 1 Mijn naaste werd onnodig lang in leven gehouden
- 2 Mijn naaste werd enigszins onnodig lang in leven gehouden
- 3 Mijn naaste werd niet onnodig te lang en ook niet onnodig te kort in leven gehouden
- 4 Mijn naaste kreeg onnodig enigszins te weinig levensverlengende behandelingen
- 5 Mijn naaste kreeg onnodig te weinig levensverlengende behandelingen

26. **In de laatste uren van het leven van uw naaste, welke van de volgende stellingen beschrijven het beste uw mening of visie:**

- 1 Ik vond hem/haar erg oncomfortabel.
- 2 Ik vond hem/haar een beetje oncomfortabel
- 3 Ik vond dat hij/zij meestal comfortabel was
- 4 Ik vond dat hij/zij comfortabel was
- 5 Ik vond dat hij/zij zeer comfortabel was

27. **In de laatste uren voordat uw naaste overleed, welke van de volgende stellingen beschrijven het beste uw mening of visie:**

- 1 Ik voelde me volledig in de steek gelaten door het IC-personeel
- 2 Ik voelde me in de steek gelaten door het IC-personeel
- 3 Ik voelde me niet in de steek gelaten maar ook niet ondersteund door het IC-personeel
- 4 Ik voelde me ondersteund door het IC-personeel
- 5 Ik voelde me erg ondersteund door het IC-personeel

28. Heeft u suggesties hoe we de IC-zorg zouden kunnen verbeteren?

29. Wat vond u goed op de IC?

30. Heeft u nog andere suggesties hoe wij de IC ervaring van u en uw naaste, de IC patiënt(e), zouden kunnen verbeteren?

OVER U:

Wilt u de volgende vragen invullen? Hiermee helpt u ons om wat meer te weten te komen over u en uw relatie met de patiënt(e).

1. **Ik ben een:** man vrouw anders

2. **Mijn leeftijd is** _____ jaar

3. **Ik ben het volgende van de patiënt(e):**

Echtgenote Echtgenoot Partner

Moeder Vader Zus Broer

Dochter Zoon Anders, namelijk: _____

4. **Bent u al eens eerder betrokken geweest als naaste, bij een patiënt(e) op een IC?**

Ja Nee

5. **Woont u momenteel samen met de patiënt(e)?**

Ja Nee

Zo nee, hoe vaak ziet u de patiënt(e)?

Meer dan één keer per week Wekelijks Maandelijks

Jaarlijks Minder dan één keer per jaar

6. **Waar woont u?**

In de stad waar ook het ziekenhuis is Buiten de stad

7. **Wat is uw hoogst genoten opleiding?**

Basisonderwijs Voortgezet onderwijs MBO

HBO Universiteit Geen

Wij willen u hartelijk danken voor uw deelname en voor het geven van uw mening.