

Kepuasan Ahli Keluarga di Unit Rawatan Rapi (ICU): FS-ICU 24R©

Bagaimanakah prestasi kami?





















Kami ingin mendapatkan pendapat anda sebagai ahli keluarga kepada pesakit yang menerima rawatan di Unit Rawatan Rapi (ICU)

Salah seorang ahli keluarga anda pernah menjadi pesakit di ICU ini. Soalan yang berikut ditujukan kepada **ANDA** untuk mengetahui tentang kemasukan beliau ke **ICU yang paling terkini**. Kami memahami bahawa mungkin ramai doktor dan jururawat serta kakitangan yang terlibat dalam penjagaan ahli keluarga anda ini. Ada kemungkinan terdapat perbandingan tetapi kami berminat untuk mengetahui **penilaian keseluruhan anda** tentang kualiti penjagaan yang disampaikan. Kami juga memahami bahawa ini mungkin saat yang paling sukar buat anda sekeluarga. Kami berharap anda sudi meluangkan masa untuk berkongsi pendapat anda tentang prestasi kami yang baik dan apa-apa yang boleh kami pertingkatkan untuk menjadikan ICU kami lebih baik. **Semua jawapan akan dikendalikan sebagai maklumat sulit.** Para doktor dan jururawat yang memberikan perkhidmatan kepada ahli keluarga anda tidak akan dapat mengenal pasti jawapan anda.

BAHAGIAN 1: TAHAP KEPUASAN DENGAN RAWATAN





















***Sila tandakan satu petak yang paling tepat menggambarkan pendapat anda.
Sekiranya soalan tersebut tidak berkenaan dengan ahli keluarga anda semasa di Unit Rawatan Rapi (ICU), sila tandai petak 'Tidak Berkenaan (T/B)'***

BAGAIMANAKAH KAMI MERAWAT AHLI KELUARGA ANDA (PESAKIT)? **SEJAUH MANAKAH ANDA BERPUAS HATI DENGAN...**

- | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|---------------------------------|
| <p>1. Keprihatinan dan Penjagaan oleh kakitangan ICU?
Berbudi bahasa, menghormati dan menunjukkan belas kasihan terhadap ahli keluarga anda (pesakit)?</p> | 
Sangat Tidak Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 1 | 
Kurang Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 2 | 
Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 3 | 
Sangat Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 4 | 
Sangat-sangat Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 5 | T/B
<input type="checkbox"/> |
| <p>2. Pengurusan Simptom?
Sejauh manakah kecekapan kakitangan ICU menilai dan merawat simptom ahli keluarga anda?</p> | | | | | | |
| <p>a. Adakah anda berpuas hati dengan cara kakitangan ICU menilai dan merawat <u>kesakitan</u> yang dialami oleh ahli keluarga anda?</p> | 
Sangat Tidak Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 1 | 
Kurang Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 2 | 
Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 3 | 
Sangat Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 4 | 
Sangat-sangat Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 5 | T/B
<input type="checkbox"/> |
| <p>b. Adakah anda berpuas hati dengan cara kakitangan ICU menilai dan merawat <u>sesak nafas</u> yang dialami oleh ahli keluarga anda?</p> | 
Sangat Tidak Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 1 | 
Kurang Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 2 | 
Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 3 | 
Sangat Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 4 | 
Sangat-sangat Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 5 | T/B
<input type="checkbox"/> |
| <p>c. Adakah anda berpuas hati dengan cara kakitangan ICU merawat dan mengenali <u>rasa resah-gelisah</u> (agitasi) ahli keluarga anda?</p> | 
Sangat Tidak Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 1 | 
Kurang Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 2 | 
Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 3 | 
Sangat Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 4 | 
Sangat-sangat Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 5 | T/B
<input type="checkbox"/> |

Pendapat anda mengenai tahap kepuasan dalam penjagaan ahli keluarga anda di Unit Rawatan Rapi (ICU)

BAGAIMANAKAH KAMI MERAWAT AHLI KELUARGA ANDA (PESAKIT)? SEJAUH MANAKAH ANDA BERPUAS HATI DENGAN...

- | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|---------------------------------|
| <p>3. Keprihatin terhadap keperluan anda?
Adakah anda berpuas hati dengan cara kakitangan ICU menunjukkan keprihatinan terhadap keperluan anda?</p> | 
Sangat Tidak Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 1 | 
Kurang Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 2 | 
Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 3 | 
Sangat Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 4 | 
Sangat-sangat Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 5 | T/B
<input type="checkbox"/> |
| <p>4. Sokongan emosi?
Adakah anda berpuas hati dengan cara kakitangan ICU memberikan sokongan emosi kepada anda?</p> | 
Sangat Tidak Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 1 | 
Kurang Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 2 | 
Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 3 | 
Sangat Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 4 | 
Sangat-sangat Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 5 | T/B
<input type="checkbox"/> |
| <p>5. Koordinasi penjagaan?
Tahap kerjasama kakitangan ICU sebagai pasukan yang merawat ahli keluarga anda.</p> | 
Sangat Tidak Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 1 | 
Kurang Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 2 | 
Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 3 | 
Sangat Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 4 | 
Sangat-sangat Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 5 | T/B
<input type="checkbox"/> |
| <p>6. Keprihatinan dan Penjagaan oleh Kakitangan ICU?
Berbudi bahasa, menghormati dan menunjukkan belas kasihan kepada anda</p> | 
Sangat Tidak Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 1 | 
Kurang Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 2 | 
Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 3 | 
Sangat Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 4 | 
Sangat-sangat Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 5 | T/B
<input type="checkbox"/> |






TAHAP KEPUASAAN ANDA TERHADAP KAKITANGAN ICU

- | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|---|---------------------------------|
| <p>7. Kemahiran dan kecekapan jururawat ICU?
Adakah anda berpuas hati dengan kualiti penjagaan daripada jururawat terhadap ahli keluarga anda?</p> | 
Sangat Tidak Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 1 | 
Kurang Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 2 | 
Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 3 | 
Sangat Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 4 | 
Sangat-sangat Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 5 | T/B
<input type="checkbox"/> |
| <p>8. Kekerapan Komunikasi dengan Jururawat ICU?
Adakah anda berpuas hati dengan kekerapan jururawat menjelaskan keadaan ahli keluarga anda?</p> | 
Sangat Tidak Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 1 | 
Kurang Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 2 | 
Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 3 | 
Sangat Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 4 | 
Sangat-sangat Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 5 | T/B
<input type="checkbox"/> |
| <p>9. Kemahiran dan kecekapan Doktor ICU (Semua Doktor)
Adakah anda berpuas hati dengan cara penjagaan doktor terhadap ahli keluarga (pesakit) anda?</p> | 
Sangat Tidak Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 1 | 
Kurang Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 2 | 
Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 3 | 
Sangat Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 4 | 
Sangat-sangat Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 5 | T/B
<input type="checkbox"/> |

Pendapat anda mengenai tahap kepuasan dalam penjagaan ahli keluarga anda di Unit Rawatan Rapi (ICU)






BILIK/ TEMPAT MENUNGGU

10. Tahap kepuasan anda mengenai suasana bilik atau tempat menunggu di ICU.






					
Sangat Tidak Berpuas Hati	Kurang Berpuas Hati	Berpuas Hati	Sangat Berpuas Hati	Sangat-sangat Berpuas Hati	T/B
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/>

ICU






11. Tahap kepuasan anda terhadap suasana keseluruhan di ICU.

					
Sangat Tidak Berpuas Hati	Kurang Berpuas Hati	Berpuas Hati	Sangat Berpuas Hati	Sangat-sangat Berpuas Hati	T/B
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/>

12. Tahap kepuasan anda mengenai penglibatan anda sebagai ahli keluarga pesakit dengan pemeriksaan harian oleh doktor.






					
Sangat Tidak Berpuas Hati	Kurang Berpuas Hati	Berpuas Hati	Sangat Berpuas Hati	Sangat-sangat Berpuas Hati	T/B
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/>

13. Tahap kepuasan anda terhadap penglibatan anda dalam penjagaan ahli keluarga yang kritikal/ tenat.

					
Sangat Tidak Berpuas Hati	Kurang Berpuas Hati	Berpuas Hati	Sangat Berpuas Hati	Sangat-sangat Berpuas Hati	T/B
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/>

14. Sesetengah pesakit ingin mendapatkan rawatan keseluruhan untuk masalah kesihatan mereka tetapi sesetengah pesakit mahukan yang sebaliknya.

Sejauh manakah anda berpuas hati dengan TAHAP atau jumlah rawatan yang diberikan kepada ahli keluarga anda di ICU?

					
Sangat Tidak Berpuas Hati	Kurang Berpuas Hati	Berpuas Hati	Sangat Berpuas Hati	Sangat-sangat Berpuas Hati	T/B
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/>

Pendapat anda mengenai tahap kepuasan dalam penjagaan ahli keluarga anda di Unit Rawatan Rapi (ICU)

BAHAGIAN 2: KEPUASAN AHLI KELUARGA TERHADAP PROSES MEMBUAT KEPUTUSAN MENGENAI PENJAGAAN/RAWATAN PESAKIT YANG TENAT/KRITIKAL































ARAHAN KEPADA AHLI KELUARGA PESAKIT YANG TENAT

Soalan-soalan dalam bahagian ini memfokuskan kepada perasaan anda mengenai tahap penglibatan ANDA dalam proses membuat keputusan mengenai rawatan kepada ahli keluarga. Di Unit Rawatan Rapi (ICU), ahli keluarga anda mungkin menerima rawatan daripada doktor yang berbeza-beza. Semasa menjawab soalan yang berikut, fikirkan secara keseluruhan tentang semua penjagaan yang diterima oleh ahli keluarga anda.

Sila tandakan satu petak yang paling tepat menggambarkan pendapat anda. Sekiranya soalan tersebut tidak berkenaan dengan ahli keluarga anda semasa di Unit Rawatan Rapi (ICU), sila tandai petak 'Tidak Berkenaan (T/B)'

KEPERLUAN MAKLUMAT

TAHAP KEPUASAN ANDA MENGENAI...

- | | | | | | | |
|--|--|--|---|--|---|---------------------------------|
| <p>15. Kekerapan berkomunikasi dengan doktor di ICU?
Kekerapan doktor berkomunikasi dengan anda mengenai keadaan ahli keluarga anda.</p> | 
Sangat Tidak Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 1 | 
Kurang Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 2 | 
Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 3 | 
Sangat Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 4 | 
Sangat-sangat Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 5 | T/B
<input type="checkbox"/> |
| <p>16. Kemudahan mendapatkan maklumat?
Kesanggupan kakitangan ICU untuk menjawab soalan yang dikemukakan.</p> | 
Sangat Tidak Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 1 | 
Kurang Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 2 | 
Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 3 | 
Sangat Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 4 | 
Sangat-sangat Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 5 | T/B
<input type="checkbox"/> |
| <p>17. Mudah memahami maklumat?
Tahap penjelasan mengenai maklumat daripada kakitangan ICU kepada anda untuk memahami keadaan ahli keluarga.</p> | 
Sangat Tidak Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 1 | 
Kurang Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 2 | 
Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 3 | 
Sangat Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 4 | 
Sangat-sangat Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 5 | T/B
<input type="checkbox"/> |
| <p>18. Adakah maklumatnya lengkap?
Maklumat yang terperinci tentang keadaan ahli keluarga anda.</p> | 
Sangat Tidak Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 1 | 
Kurang Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 2 | 
Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 3 | 
Sangat Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 4 | 
Sangat-sangat Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 5 | T/B
<input type="checkbox"/> |
| <p>19. Kesempurnaan maklumat?
Tahap kepuasan mengenai penjelasan peristiwa dan sebab sesetengah rawatan diperlukan.</p> | 
Sangat Tidak Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 1 | 
Kurang Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 2 | 
Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 3 | 
Sangat Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 4 | 
Sangat-sangat Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 5 | T/B
<input type="checkbox"/> |
| <p>20. Ketekalan (Konsistensi) maklumat?
Setiap maklumat yang disampaikan mengenai keadaan ahli keluarga adalah konsisten. (Daripada pihak doktor, jururawat, dll.)</p> | 
Sangat Tidak Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 1 | 
Kurang Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 2 | 
Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 3 | 
Sangat Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 4 | 
Sangat-sangat Berpuas Hati
<input type="checkbox"/> 5 | T/B
<input type="checkbox"/> |

Pendapat anda mengenai tahap kepuasan dalam penjagaan ahli keluarga anda di Unit Rawatan Rapi (ICU)

PROSES MEMBUAT KEPUTUSAN

Sepanjang tempoh pesakit di ICU, anda sebagai ahli keluarga perlu mempertimbangkan banyak keputusan penting demi penjagaan dan rawatan selanjutnya. Berdasarkan situasi ini, sila pilih satu jawapan yang paling sesuai dengan pandangan anda:

21. **Sejauh manakah anda merasa terlibat dalam proses membuat keputusan untuk ahli keluarga anda?**

- 1 Saya rasa sangat dikecualikan
- 2 Saya rasa agak dikecualikan
- 3 Saya tidak berasa dikecualikan mahupun berasa terlibat dalam proses membuat keputusan
- 4 Saya rasa agak terlibat
- 5 Saya rasa sangat terlibat

22. **Sejauh manakah tahap sokongan yang diberikan kepada anda dalam proses membuat keputusan?**

- 1 Saya rasa sangat dinafikan
- 2 Saya rasa agak dinafikan
- 3 Saya tidak berasa tidak dinafikan mahupun berasa disokong
- 4 Saya rasa disokong
- 5 Saya rasa sangat disokong

23. **Adakah anda rasa mempunyai kawalan terhadap penjagaan kepada ahli keluarga anda?**

- 1 Saya rasa langsung tiada kawalan dan keputusan penjagaan ahli keluarga saya ditentukan sepenuhnya oleh kakitangan kesihatan.
- 2 Saya rasa kawalannya agak terhad dan keputusan penjagaan ahli keluarga saya ditentukan sepenuhnya oleh kakitangan kesihatan.
- 3 Saya tidak berasa tidak mempunyai kawalan mahupun mempunyai kawalan
- 4 Saya rasa dapat mengawal sedikit keputusan penjagaan dan rawatan yang diterima oleh ahli keluarga.
- 5 Saya rasa dapat mengawal dengan baik keputusan penjagaan dan rawatan yang diterima oleh ahli keluarga saya.

24. **Apabila membuat keputusan, adakah masa yang diberikan untuk menangani kebimbangan dan menjawab soalan anda mencukupi?**

- 1 Masa yang diberikan tidak mencukupi
- 2 Masa yang diberikan agak tidak mencukupi
- 3 Masa yang diberikan mencukupi
- 4 Masa yang diberikan lebih daripada mencukupi
- 5 Masa yang diberikan adalah berlebihan

Pendapat anda mengenai tahap kepuasan dalam penjagaan ahli keluarga anda di Unit Rawatan Rapi (ICU)

**Sekiranya ahli keluarga anda meninggal dunia di ICU, sila jawab soalan berikutnya (25-27).
Sekiranya ahli keluarga anda tidak meninggal dunia, terus ke soalan nombor 28.**

25. Pernyataan manakah yang berikut ini paling tepat menggambarkan pandangan anda?

- 1 Saya rasa tempoh hayat ahli keluarga saya keterlaluan dilanjutkan
- 2 Saya rasa tempoh hayat ahli keluarga saya agak keterlaluan dilanjutkan
- 3 Saya tidak rasa tempoh hayat ahli keluarga saya keterlaluan dilanjutkan mahupun dipendekkan
- 4 Saya rasa tempoh hayat ahli keluarga saya agak keterlaluan dipendekkan
- 5 Saya rasa tempoh hayat ahli keluarga saya keterlaluan dipendekkan

26. Pada saat-saat akhir hayat ahli keluarga anda, pernyataan manakah yang berikut ini paling tepat menggambarkan pandangan anda?

- 1 Saya rasa ahli keluarga saya sangat tidak selesa
- 2 Saya rasa ahli keluarga saya agak tidak selesa
- 3 Saya rasa ahli keluarga saya agak selesa
- 4 Saya rasa ahli keluarga saya selesa
- 5 Saya rasa ahli keluarga saya sangat selesa

27. Pada beberapa jam terakhir sebelum kematian ahli keluarga anda, pernyataan manakah yang berikut ini paling tepat menggambarkan pandangan anda?

- 1 Saya rasa amat diabaikan oleh kakitangan kesihatan
- 2 Saya rasa agak diabaikan oleh kakitangan kesihatan
- 3 Saya tidak berasa diabaikan mahupun berasa disokong oleh kakitangan kesihatan
- 4 Saya rasa disokong oleh kakitangan kesihatan
- 5 Saya rasa sangat disokong oleh kakitangan kesihatan

Pendapat anda mengenai tahap kepuasan dalam penjagaan ahli keluarga anda di Unit Rawatan Rapi (ICU)

Sila jawab soalan berikutnya:

28. Apakah cadangan anda untuk meningkatkan penjagaan di ICU?

29. Apakah komen anda mengenai penjagaan di ICU yang memuaskan?

30. Apakah cadangan anda untuk meningkatkan pengalaman anda sebagai ahli keluarga kepada pesakit di ICU dan pesakit di ICU?

**Pendapat anda mengenai tahap kepuasan dalam penjagaan
ahli keluarga anda di Unit Rawatan Rapi (ICU)**

MAKLUMAT DEMOGRAFI:

Sila isi maklumat anda dan perhubungan anda dengan pesakit di ICU.

1. **Jantina saya:** Lelaki Perempuan
2. **Umur saya:** _____ tahun
3. **Saya _____ kepada pesakit:**
 Isteri Suami Tunang
 Ibu Ayah Adik-beradik
 Anak Lain-lain (Sila nyatakan): _____
4. **Sebelum peristiwa ini, adakah anda pernah mendapatkan rawatan untuk ahli keluarga sebagai pesakit di ICU?**
 Ya Tidak
5. **Adakah anda tinggal bersama dengan pesakit?** Ya Tidak
Jika tidak, berapa kerap anda melawat pesakit?
 Lebih daripada sekali seminggu Seminggu sekali
 Sebulan sekali Setahun sekali Kurang daripada sekali setahun
6. **Di manakah anda tinggal?**
 Di bandar berdekatan dengan hospital
 Di luar bandar
7. **Sila pilih tahap pendidikan anda:**
 Tidak tamat sekolah menengah atau sekolah tinggi
 Tamat sekolah menengah atau sekolah tinggi
 Pernah mengikuti pengajian di universiti atau tamat kolej komuniti, kolej teknikal, atau program pascamenengah (contoh; sekolah kemahiran, teknikal atau vokasional)
 Ijazah universiti (contoh; BA, BSc, BSN)
 Ijazah Sarjana (contoh; MD, DDS, DMD, DVM, OD, Sarjana atau PhD)

Ribuan terima kasih atas penyertaan, kerjasama dan pendapat anda.