

YOĞUN BAKIM ÜNİTESİNDEKİ BAKIMA İLİŞKİN AİLE MEMNUNİYETİ – “FS-ICU 24R ©”

BİZ NASIL YAPIYORUZ?





















Aile üyelerinizden birinin Yoğun Bakım Ünitemizde (YBÜ) son yatışına ilişkin görüşlerinizi duymak isteriz.

Ailenizin bir üyesi bu yoğun bakım ünitesinde yatan bir hastaydı. Aşağıdaki sorular, ailenizden birinin **son YBÜ yatışıyla** ilgili olarak **size** yöneltilmiştir. Aile üyenizin bakımıyla ilgilenen muhtemelen çok sayıda doktor, hemşire ve başka personel olduğunu anlıyoruz. Bunlar arasında istisnaların bulunduğu farkındayız, fakat bizi ilgilendiren kısım, size sunduğumuz bakım hizmetinin kalitesine dair **genel bir değerlendirme yapmanız**. Bunun siz ve aile üyeleriniz için muhtemelen çok zor bir zaman dilimi olduğunu biliyoruz. Bize görüş bildirmek için zaman ayırdığınız için teşekkür ederiz. Lütfen bize neleri iyi yaptığımızı ve yoğun bakım ünitemizi daha iyi hale getirebilmek için neler yapabileceğimizi anlatmak üzere bir dakikanızı ayırın. **Tüm yanıtların gizli kalacağından lütfen emin olun.** Aile üyenize bakan doktorlar ve hemşirelerin yanıtlarınızı tanımlamasına imkân bulunmayacaktır.

BÖLÜM 1: BAKIMA DAİR MEMNUNİYET

Lütfen görüşünüzü en iyi yansıtan kutucuğu işaretleyin. Eğer ilgili soru, aile üyenizin kalışıyla ilgili durumlar için geçerli değilse, Uygun Değil kutucuğunu (Uygun Değil) işaretleyin.

AİLE ÜYENİZE (HASTAYA) NASIL DAVRANDIK? AŞAĞIDAKİLERDEN NE KADAR MEMNUNSUNUZ

<p>Yoğun bakım personelinin gösterdiği ilgi ve bakım?</p> <p>1. Aile üyenize (hastaya) gösterilen nezaket, saygı ve şefkat</p>	 Hiç memnun değilim <input type="checkbox"/> 1	 Biraz memnun değilim <input type="checkbox"/> 2	 Çoğunlukla memnunum <input type="checkbox"/> 3	 Çok Memnunum <input type="checkbox"/> 4	 Tamamıyla memnunum <input type="checkbox"/> 5	Uygun Değil <input type="checkbox"/>
<p>2. SEMPATOM YÖNETİMİ? Yoğun bakım ünitesi çalışanlarının, aile üyenizin semptomlarını ne kadar iyi değerlendirdiği ve tedavi ettiği.</p> <p>a. YBÜ sağlık çalışanlarının, aile üyenizin ağrısını ne kadar iyi değerlendirdiği ve tedavi ettiği.</p>	 Hiç memnun değilim <input type="checkbox"/> 1	 Biraz memnun değilim <input type="checkbox"/> 2	 Çoğunlukla memnunum <input type="checkbox"/> 3	 Çok Memnunum <input type="checkbox"/> 4	 Tamamıyla memnunum <input type="checkbox"/> 5	Uygun Değil <input type="checkbox"/>
<p>b. YBÜ sağlık çalışanlarının, aile üyenizin solunum sıkıntısını ne kadar iyi değerlendirdiği ve tedavi ettiği.</p>	 Hiç memnun değilim <input type="checkbox"/> 1	 Biraz memnun değilim <input type="checkbox"/> 2	 Çoğunlukla memnunum <input type="checkbox"/> 3	 Çok Memnunum <input type="checkbox"/> 4	 Tamamıyla memnunum <input type="checkbox"/> 5	Uygun Değil <input type="checkbox"/>
<p>c. YBÜ sağlık çalışanlarının, aile üyenizin ajitasyonunu ne kadar iyi değerlendirdiği ve tedavi ettiği.</p>	 Hiç memnun değilim <input type="checkbox"/> 1	 Biraz memnun değilim <input type="checkbox"/> 2	 Çoğunlukla memnunum <input type="checkbox"/> 3	 Çok Memnunum <input type="checkbox"/> 4	 Tamamıyla memnunum <input type="checkbox"/> 5	Uygun Değil <input type="checkbox"/>
















BİZ NASIL YAPIYORUZ?

AİLE ÜYENİZİN YATTIĞI YBÜ HAKKINDA GÖRÜŞLERİNİZ

SİZE NASIL DAVRANDIK? AŞAĞIDAKİLERDEN NE KADAR MEMNUNSUNUZ?

3. **İhtiyaçlarınızın dikkate alınması?**
YBÜ sağlık çalışanlarının, sizin ihtiyaçlarınıza ne kadar ilgi gösterdiği.
4. **Duygusal destek?**
YBÜ sağlık çalışanlarının, size ne kadar duygusal destek sağladığıdır.
5. **Bakımın koordinasyonu?**
Aile üyenizle ilgilenen tüm YBÜ sağlık çalışanlarının gerçekleştirdiği ekip çalışmasıdır.
6. **YBÜ sağlık çalışanlarının gösterdiği ilgi ve bakım?**
Size gösterilen nezaket, saygı ve şefkattir.
- | | | | | | |
|--|--|---|--|--|---|
|  |  |  |  |  | |
| Hiç memnun değilim
<input type="checkbox"/> 1 | Biraz memnun değilim
<input type="checkbox"/> 2 | Çoğunlukla memnunuz
<input type="checkbox"/> 3 | Çok Memnunuz
<input type="checkbox"/> 4 | Tamamıyla memnunuz
<input type="checkbox"/> 5 | Uygun Değil
<input type="checkbox"/> |
|  |  |  |  |  | |
| Hiç memnun değilim
<input type="checkbox"/> 1 | Biraz memnun değilim
<input type="checkbox"/> 2 | Çoğunlukla memnunuz
<input type="checkbox"/> 3 | Çok Memnunuz
<input type="checkbox"/> 4 | Tamamıyla memnunuz
<input type="checkbox"/> 5 | Uygun Değil
<input type="checkbox"/> |
|  |  |  |  |  | |
| Hiç memnun değilim
<input type="checkbox"/> 1 | Biraz memnun değilim
<input type="checkbox"/> 2 | Çoğunlukla memnunuz
<input type="checkbox"/> 3 | Çok Memnunuz
<input type="checkbox"/> 4 | Tamamıyla memnunuz
<input type="checkbox"/> 5 | Uygun Değil
<input type="checkbox"/> |
|  |  |  |  |  | |
| Hiç memnun değilim
<input type="checkbox"/> 1 | Biraz memnun değilim
<input type="checkbox"/> 2 | Çoğunlukla memnunuz
<input type="checkbox"/> 3 | Çok Memnunuz
<input type="checkbox"/> 4 | Tamamıyla memnunuz
<input type="checkbox"/> 5 | Uygun Değil
<input type="checkbox"/> |

YBÜ PERSONELİ. AŞAĞIDAKİLERDEN NE KADAR MEMNUNSUNUZ

7. **YBÜ hemşirelerinin beceri ve yeterliliği?**
Hemşirelerin aile üyenize verdiği bakımın ne kadar iyi olduğudur.
8. **YBÜ hemşireleriyle iletişim sıklığı?**
Hemşirelerin, aile üyenizin durumu hakkında sizinle iletişim kurma sıklığıdır.
9. **YBÜ Doktorlarının (Asistan doktorlar dahil olmak üzere tüm Doktorlar) Beceri ve Yeterliliği?**
Doktorların aile üyenize verdiği bakımın ne kadar iyi olduğudur.
- | | | | | | |
|---|---|--|---|---|---|
|  |  |  |  |  | |
| Hiç memnun değilim
<input type="checkbox"/> 1 | Biraz memnun değilim
<input type="checkbox"/> 2 | Çoğunlukla memnunuz
<input type="checkbox"/> 3 | Çok Memnunuz
<input type="checkbox"/> 4 | Tamamıyla memnunuz
<input type="checkbox"/> 5 | Uygun Değil
<input type="checkbox"/> |
|  |  |  |  |  | |
| Hiç memnun değilim
<input type="checkbox"/> 1 | Biraz memnun değilim
<input type="checkbox"/> 2 | Çoğunlukla memnunuz
<input type="checkbox"/> 3 | Çok Memnunuz
<input type="checkbox"/> 4 | Tamamıyla memnunuz
<input type="checkbox"/> 5 | Uygun Değil
<input type="checkbox"/> |
|  |  |  |  |  | |
| Hiç memnun değilim
<input type="checkbox"/> 1 | Biraz memnun değilim
<input type="checkbox"/> 2 | Çoğunlukla memnunuz
<input type="checkbox"/> 3 | Çok Memnunuz
<input type="checkbox"/> 4 | Tamamıyla memnunuz
<input type="checkbox"/> 5 | Uygun Değil
<input type="checkbox"/> |

BİZ NASIL YAPIYORUZ?

AİLE ÜYENİZİN YATTIĞI YBÜ HAKKINDA GÖRÜŞLERİNİZ

BEKLEME SALONU

10. YBÜ bekleme salonunun ortamından ne kadar memnunsunuz?



Hiç memnun değilim
1



Biraz memnun değilim
2



Çoğunlukla memnunum
3



Çok Memnunum
4



Tamamıyla memnunum
5

Uygun Değil

YOĞUN BAKIM ÜNİTESİ

11. YBÜ ortamından ne kadar memnunsunuz?



Hiç memnun değilim
1



Biraz memnun değilim
2



Çoğunlukla memnunum
3



Çok Memnunum
4



Tamamıyla memnunum
5

Uygun Değil

12. Günlük ziyaretlere katılımınızdan ne kadar memnunsunuz?



Hiç memnun değilim
1



Biraz memnun değilim
2



Çoğunlukla memnunum
3



Çok Memnunum
4



Tamamıyla memnunum
5

Uygun Değil

13. Kritik hasta olan aile üyenizin bakımına katılımınızdan ne kadar memnunsunuz?



Hiç memnun değilim
1



Biraz memnun değilim
2



Çoğunlukla memnunum
3



Çok Memnunum
4



Tamamıyla memnunum
5

Uygun Değil

14. Bazı insanlar sağlık sorunları için her şeyin yapılmasını istemektedir, bazıları ise çok fazla şey yapılmasını istememektedir. Aile üyenizin YBÜ’de aldığı sağlık bakımı düzeyinden veya miktarından ne kadar memnunsunuz?



Hiç memnun değilim
1



Biraz memnun değilim
2



Çoğunlukla memnunum
3



Çok Memnunum
4



Tamamıyla memnunum
5

Uygun Değil

BÖLÜM 2: KRİTİK HASTALARIN BAKIMI HAKKINDA KARAR VERME SÜRECİNE İLİŞKİN AİLE MEMNUNİYETİ

BİZ NASIL YAPIYORUZ?

AİLE ÜYENİZİN YATTIĞI YBÜ HAKKINDA GÖRÜŞLERİNİZ































KRİTİK HASTALARIN AİLELERİNE YÖNELİK TALİMATLAR

Anketin bu kısmı, aile üyenizin sağlık bakımı ile ilgili kararlara SİZİN katılımınız hakkında ne hissettiğinizi ölçmek için oluşturulmuştur. Yoğun Bakım Ünitesinde, aile üyeniz farklı insanlardan bakım almış olabilir. Ancak soruları cevaplarken, aile üyenizin aldığı bakım hakkında bir bütün olarak düşünmenizi istiyoruz.

LÜTFEN GÖRÜŞÜNÜZÜ EN İYİ YANSITAN KUTUCUĞU İŞARETLEYİN.

BİLGİ İHTİYACI

AŞAĞIDAKİLERDEN NE KADAR MEMNUNSUNUZ?

- | | | | | | | | |
|-----|--|---|---|---|---|---|---|
| 15. | YBÜ Doktorları ile İletişimin Sıklığı?
Doktorların sizinle aile üyenizin durumu hakkında iletişim kurma sıklığıdır. | 
Hiç memnun değilim
<input type="checkbox"/> 1 | 
Biraz memnun değilim
<input type="checkbox"/> 2 | 
Çoğunlukla memnunum
<input type="checkbox"/> 3 | 
Çok Memnunum
<input type="checkbox"/> 4 | 
Tamamıyla memnunum
<input type="checkbox"/> 5 | Uygun Değil
<input type="checkbox"/> |
| 16. | Bilgi almanın kolaylığı?
YBÜ sağlık çalışanlarının sorularınızı cevaplamaya istekli olmasıdır. | 
Hiç memnun değilim
<input type="checkbox"/> 1 | 
Biraz memnun değilim
<input type="checkbox"/> 2 | 
Çoğunlukla memnunum
<input type="checkbox"/> 3 | 
Çok Memnunum
<input type="checkbox"/> 4 | 
Tamamıyla memnunum
<input type="checkbox"/> 5 | Uygun Değil
<input type="checkbox"/> |
| 17. | Bilgiyi Anlamanın Mümkün Olması?
YBÜ sağlık çalışanlarının, size ne kadar anlaşılır şekilde açıklama yaptığıdır. | 
Hiç memnun değilim
<input type="checkbox"/> 1 | 
Biraz memnun değilim
<input type="checkbox"/> 2 | 
Çoğunlukla memnunum
<input type="checkbox"/> 3 | 
Çok Memnunum
<input type="checkbox"/> 4 | 
Tamamıyla memnunum
<input type="checkbox"/> 5 | Uygun Değil
<input type="checkbox"/> |
| 18. | Yapılan Açıklamanın Dürüstlüğü?
Aile üyenizin durumu hakkında size verilen bilgilerin dürüstlüğüdür. | 
Hiç memnun değilim
<input type="checkbox"/> 1 | 
Biraz memnun değilim
<input type="checkbox"/> 2 | 
Çoğunlukla memnunum
<input type="checkbox"/> 3 | 
Çok Memnunum
<input type="checkbox"/> 4 | 
Tamamıyla memnunum
<input type="checkbox"/> 5 | Uygun Değil
<input type="checkbox"/> |
| 19. | Bilginin Tamamı?
YBÜ sağlık çalışanlarının, aile üyenize ne olduğu ve yapılmakta olan şeylerin niçin yapıldığı hakkında sizi ne kadar iyi bilgilendirdiğidir. | 
Hiç memnun değilim
<input type="checkbox"/> 1 | 
Biraz memnun değilim
<input type="checkbox"/> 2 | 
Çoğunlukla memnunum
<input type="checkbox"/> 3 | 
Çok Memnunum
<input type="checkbox"/> 4 | 
Tamamıyla memnunum
<input type="checkbox"/> 5 | Uygun Değil
<input type="checkbox"/> |
| 20. | Bilginin Tutarlılığı?
Aile üyenizin durumuyla ilgili olarak size verilen bilgilerin tutarlılığıdır (Doktor, hemşire vb. kimselerden aynı bilgileri mi aldınız?). | 
Hiç memnun değilim
<input type="checkbox"/> 1 | 
Biraz memnun değilim
<input type="checkbox"/> 2 | 
Çoğunlukla memnunum
<input type="checkbox"/> 3 | 
Çok Memnunum
<input type="checkbox"/> 4 | 
Tamamıyla memnunum
<input type="checkbox"/> 5 | Uygun Değil
<input type="checkbox"/> |

BİZ NASIL YAPIYORUZ?

AİLE ÜYENİZİN YATTIĞI YBÜ HAKKINDA GÖRÜŞLERİNİZ

KARAR ALMA SÜRECİ

Aile üyenizin yoğun bakım ünitesinde kaldığı süre boyunca aldığı sağlık bakımı ile ilgili olarak birçok önemli karar alındı. Aşağıdaki soruların altında yer alan görüşler grubundan her biri için görüşünüze en uygun olan yalnızca **bir** tanesini daire içine alın:

Karar verme sürecine ne kadar dahil olduğunuzu veya dışlandığınızı hissettiniz?

- 21.
- 1 Kendimi çok dışlanmış hissettim
 - 2 Kendimi biraz dışlanmış hissettim
 - 3 Karar verme sürecine ne dahil edildiğimi ne de dışlandığımı hissettim
 - 4 Kendimi biraz dahil edilmiş hissettim
 - 5 Kendimi çok dahil edilmiş hissettim

Karar verme sürecinde desteklendiğinizi ne kadar hissettiniz?

- 22.
- 1 Hiç desteklenmemiş hissettim
 - 2 Biraz desteklenmemiş hissettim
 - 3 Ne desteklenmiş ne desteklenmemiş hissettim
 - 4 Desteklendiğimi hissettim
 - 5 Çok desteklendiğimi hissettim

Aile üyenizin bakımı üzerinde kontrol sahibi olduğunuzu hissettiniz mi?

- 23.
- 1 Hiç kontrolüm olmadığını, sağlık bakım sisteminin kontrolü ele aldığını ve aile üyemin aldığı bakımı belirlediğini hissettim
 - 2 Bir miktar kontrolüm olmadığını, sağlık sisteminin kontrolü ele aldığını ve aile üyemin aldığı bakımı belirlediğini hissettim
 - 3 Ne kontrolüm varmış ne de yokmuş gibi hissettim
 - 4 Aile üyemin aldığı bakım üzerinde biraz kontrol sahibi olduğumu hissettim
 - 5 Aile üyemin aldığı bakımda iyi düzeyde kontrolüm olduğunu hissettim

Karar alırken, endişelerinizin giderilmesi ve sorularınızın cevaplanması için yeterli zamanınız oldu mu?

- 24.
- 1 Zaman kesinlikle yetersizdi
 - 2 Zaman biraz yetersizdi
 - 3 Zaman yeterliydi
 - 4 Zaman fazlasıyla yeterliydi
 - 5 Önemli ölçüde zamanım vardı

BİZ NASIL YAPIYORUZ?

AİLE ÜYENİZİN YATTIĞI YBÜ HAKKINDA GÖRÜŞLERİNİZ

Eğer aile üyeniz yoğun bakımda öldüyse, lütfen aşağıdaki soruları cevaplayınız (25-27). Eğer aile üyeniz ölmediyse, lütfen 28. soruya geçiniz.

Aşağıdakilerden hangisi görüşlerinizi en iyi şekilde tanımlar:

- 25.
- 1 Hayatının gereksizce uzatıldığını hissettim
 - 2 Hayatının gereksizce uzatıldığını biraz hissettim
 - 3 Hayatının gereksizce ne uzatıldığını ne de kısaltıldığını hissettim.
 - 4 Hayatının gereksizce kısaltıldığını biraz hissettim
 - 5 Hayatının gereksizce kısaltıldığını hissettim

Aile üyenizin ölümden önce son birkaç saatine ilişkin, aşağıdakilerden hangisi görüşlerinizi en iyi şekilde tanımlar:

- 26.
- 1 Çok rahatsız olduğunu hissettim
 - 2 Biraz rahatsız olduğunu hissettim
 - 3 Çoğunlukla rahat olduğunu hissettim
 - 4 Çok rahat olduğunu hissettim
 - 5 Tamamen rahat olduğunu hissettim

Aile üyenizin ölümden önce son birkaç saatine ilişkin, aşağıdakilerden hangisi görüşlerinizi en iyi şekilde tanımlar:

- 27.
- 1 Sağlık ekibi tarafından çok terk edilmiş hissettim
 - 2 Sağlık ekibi tarafından terk edilmiş hissettim
 - 3 Sağlık ekibi tarafından ne terk edildiğimi ne de desteklendiğimi hissettim
 - 4 Sağlık ekibi tarafından desteklendiğimi hissettim
 - 5 Sağlık ekibi tarafından çok desteklendiğimi hissettim

BİZ NASIL YAPIYORUZ?

AİLE ÜYENİZİN YATTIĞI YBÜ HAKKINDA GÖRÜŞLERİNİZ

28. Yoğun bakım ünitesinde verilen bakımı nasıl daha iyi hale getireceğimize ilişkin herhangi bir öneriniz var mı?

29. İyi yaptığımız şeyler hakkında herhangi bir yorumunuz var mı?

30. Siz ve aile üyenizin deneyimlediği YBÜ nasıl geliştirebileceğimize ilişkin herhangi bir öneriniz var mı?

BİZ NASIL YAPIYORUZ?

AİLE ÜYENİZİN YATTIĞI YBÜ HAKKINDA GÖRÜŞLERİNİZ

DEMOGRAFİK BİLGİLER

Lütfen sizi tanıyabilmemiz ve hastayla olan ilişkinizi anlayabilmemiz için aşağıdakileri tamamlayın.

1. Cinsiyet : Erkek Kadın Diğer

2. Ben _____ yaşındayım

3. Hastanın:

- Karısıyım Kocasıyım Partneriyim
 Annesiyim Babasıyım Kız kardeşiyim Erkek kardeşiyim
 Kızıyım Oğluyum Diğer (Lütfen Belirtin): _____

4. Bu en son seferden önce, bir YBÜ'de (Yoğun Bakım Ünitesi) bir hastanın aile üyesi olarak yer aldınız mı?

Evet Hayır

5. Şu anda hastayla mı yaşıyorsunuz? Evet Hayır

Hayır ise, hastayı ortalama olarak ne sıklıkla görüyorsunuz?

Her Haftadan fazla Her Hafta Her Ay Her Yıl Yılda bir kereden az

6. Nerede yaşıyorsunuz?

Hastanenin bulunduğu şehir veya ilçede Şehir dışında

7. Aşağıdakilerden hangisi, tamamladığınız en yüksek eğitim seviyesini en iyi tanımlar?

Ortaokul veya liseyi tamamlamadım

Ortaokul veya liseyi tamamladım

Belirli bir süre üniversite eğitimi aldım, teknik okulu veya lise sonrası programı tamamladım (örneğin; ticaret, teknik veya meslek yüksekokulu)

Üniversite derecesine sahibim (örneğin; Edebiyat Fakültesi, Fen Fakültesi, Hemşirelik Yüksekokulu)

Yüksek lisans derecesine sahibim (örneğin; Tıp Fakültesi, Dişçilik Fakültesi, Veteriner Fakültesi, Yüksek Lisans veya Doktora)

Katılımınız ve görüşleriniz için çok teşekkür ederiz.