

編號：

## 家屬對於重症照護的問卷調查©

(我們做的如何?)

您對於親人近期住在加護病房的想法?

在您家人住在本院加護病房的這段期間，您是病歷上記載與病患關係最親近的家人。以下的問卷是想詢問有關您的家人最近一次住在加護病房的情形。我們瞭解有許多醫生、護理人員及其他的工作人員參與您家人的照顧，其中有些人可能照顧得特別好或差，但是我們想瞭解您對於我們的照護品質的整體評價。我們可以體會，您的親人住在加護病房的期間可能是一段非常難熬的日子。我們非常感激您花時間提供您寶貴的意見。請花一點時間告訴我們，我們做得如何?以及我們還要做什麼才能讓加護病房變得更好?您的資料我們將會保密，僅提供學術方面的研究。除了研究者以外，照顧您親人的醫生與護理人員，不會知道您所填寫問卷的內容。

### 第一部分：對於照護的滿意度

請選出最符合您想法的選項。如果這些問題都沒有符合您的家人住在加護病房的情況，那麼就請您勾選「不適答」的選項。

您覺得我們如何對待您生病的家人?

#### 1. 加護病房工作人員關心與照顧：

對您的家人表現出有禮貌、尊重並感同身受的態度

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
非常好	很好	好	普通	差	不適答

#### 2. 症狀處理：

加護病房工作人員對於您家人  
以下症狀的評估與治療如何?

疼痛控制	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	非常好	很好	好	普通	差	不適答
喘	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	非常好	很好	好	普通	差	不適答
躁動不安	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	非常好	很好	好	普通	差	不適答

### 您覺得我們對待您如何？

3. 考慮到您的需求：加護病房的工作人員有注意到您的需求的程度。  
非常好 很好 好 普通 差 不適答
4. 情緒的支持：加護病房的工作人員提供您情緒支持的程度。  
非常好 很好 好 普通 差 不適答
5. 靈性的支持：加護病房的工作人員所滿足您靈性或宗教需求的程度。  
非常好 很好 好 普通 差 不適答
6. 照護的協調：所有照顧您家人的加護病房工作人員的團隊合作。  
非常好 很好 好 普通 差 不適答
7. 加護病房工作人員的關切與照顧：對您表現出有禮貌、尊重及感同身受的態度。  
非常好 很好 好 普通 差 不適答

### 護理人員

8. 加護病房護理人員的技術與能力：護理人員照護您家人的技術與能力如何？  
非常好 很好 好 普通 差 不適答
9. 與加護病房護理人員溝通的次數：加護病房的護理人員與您討論您家人病情次數，如何？  
非常好 很好 好 普通 差 不適答

### 醫生

10. 加護病房醫生的技術與能力：醫生照護您家人的技術與能力如何？  
非常好 很好 好 普通 差 不適答
11. 與醫生溝通的次數：加護病房的醫生與您討論您家人的病情的次數，您滿意嗎？  
非常好 很好 好 普通 差 不適答

### 加護病房的其他工作人員

12. 社工師：加護病房的社工師對您的協助與支持如何？  
非常好 很好 好 普通 差 不適答
13. 宗教師：加護病房的宗教師對您的協助與支持如何？  
非常好 很好 好 普通 差 不適答

### 加護病房

14. 加護病房的氣氛如何？  
非常好 很好 好 普通 差 不適答

## 家屬休息室

### 15. 加護病房家屬休息室的氣氛是？

- 非常好 很好 好 普通 差 不適答

## 回想您及您的家人所受到的照護

### 16. 您對於加護病房的整體滿意度：

- 非常好 很好 好 普通 差 不適答

## 第二部分：家屬對於重症病患照護決策的滿意度

### 對重症病患家屬的指導

這個部分的問卷用來測量，您為您的家人作健康照護決策時的感受。在加護病房，您的家人可能接受到不同人員的照護。當您在回答這份問卷時，請您想一想您的家人所受到的所有照顧。

### 請勾選一個最能表達您的感受的項目

## 資訊需求

### 1. 資訊獲得的容易程度：

加護病房的工作人員回答您的問題的意願

- 非常好 很好 好 普通 差 不適答

### 2. 對資訊瞭解的程度：

加護病房的工作人員用您能瞭解的方式向您解釋的程度

- 非常好 很好 好 普通 差 不適答

### 3. 資訊的誠實度：

加護病房的工作人員所提供有關您家人病情的誠實程度

- 非常好 很好 好 普通 差 不適答

### 4. 資訊的完整性：

加護病房的工作人員告知您家人的病情變化及作各種治療的原因

- 非常好 很好 好 普通 差 不適答

### 5. 資訊的一致性：

加護病房的工作人員對於您家人病情說明的一致程度

(醫師與護理人員的說法是否相似)

- 非常好 很好 好 普通 差 不適答

## 決策的過程

在您的家人住在加護病房期間，有許多有關於醫療照護重要的決策。請從下列的選項選出符合您的想法的描述。

### 6. 您覺得您參與了決策過程嗎？

- (1) 我覺得我完全被排除在外
- (2) 我覺得有些被排除在外
- (3) 我既沒有參與也沒有被排除在外
- (4) 我有些參與
- (5) 我充分參與在其中

### 7. 是否在適當的時機參與決策過程？

- (1) 我覺得參與的時機太晚
- (2) 我覺得參與的時機有一點晚
- (3) 我覺得參與的時機剛好
- (4) 我覺得參與的時機有一點早
- (5) 我覺得參與的時機太早

### 8. 當您參與決策時，您獲得了適當的資訊嗎？

- (1) 我獲得太多(超過需要)的資訊
- (2) 我獲得恰好的資訊
- (3) 我獲得的資訊太少

### 9. 您覺得您有足夠的時間考慮那些獲得的資訊嗎？

- (1) 我覺得我需要更多的時間
- (2) 我覺得我有足夠的時間
- (3) 我覺得我所擁有的時間超過我的需要

### 10. 您覺得您在決策過程中，您有被支持嗎？

- (1) 我覺得完全無法應付
- (2) 我覺得有點難以應付
- (3) 我覺得可以應付
- (4) 我有被支持
- (5) 我充分的被支持

### 11. 您覺得您可以掌控您家人所受到的照顧？

- (1) 我覺得完全無法掌控，而且醫護人員決定了所有的治療
- (2) 我覺得有一點無法掌控，而且醫護人員決定了所有的治療
- (3) 我覺得既沒有掌控，也不會無法掌控
- (4) 我覺得有一點可以掌控我家人所受到的照顧
- (5) 我覺得我可以將我家人所受到的照顧掌控的很好

**12. 您的家人能否康復，醫護人員是否給您正確的期待？**

- (1) 對於我的家人能否恢復健康，我覺得我沒有被給予任何的期望
- (2) 對於我的家人能否恢復健康，我覺得我被給予太小的期望
- (3) 對於我的家人能否恢復健康，我覺得我被給予正確的期望
- (4) 對於我的家人能否恢復健康，我覺得我被給予稍大的期望
- (5) 對於我的家人能否恢復健康，我覺得我被給予太大的期望

**13. 對於您親人接受的照護，您們家人之間的意見一致嗎？**

- (1) 我的家人之間有嚴重的衝突
- (2) 我的家人之間有點衝突
- (3) 我的家人之間既沒有衝突也沒有共識
- (4) 我的家人之間有共識
- (5) 我的家人之間有很強的共識

**14. 作決定時，您有足夠的時間去表達您所關切的事項以及得到您問題的答案嗎？**

- (1) 我需要更多的時間
- (2) 我有恰當的時間
- (3) 我所擁有的時間比實際需要的更多

**15. 有些人希望家人接受所有的治療，有些人則不這麼認為。您對於您的家人在加護病房所受到照顧的量或程度適當與否的滿意度如何？**

- (1) 非常不滿意(非常不適當)
- (2) 有點不滿意(有點不適當)
- (3) 大部分滿意(大部分適當)
- (4) 很滿意(很適當)
- (5) 非常滿意(非常適當)

**16. 您對於您的家人住在護病房的照護決策過程中，您所扮演的角色的整體滿意度？**

- (1) 非常不滿意
- (2) 有點不滿意
- (3) 還好
- (4) 滿意
- (5) 非常滿意

如果您的家人是在加護病房過逝的，請回答下列的問題(17-19 題)。如果不是，請您直接回答 20 題。

**17. 以下何者最符合您的看法？**

- (1) 我覺得我親人的生命拖太久(沒必要拖太久)
- (2) 我覺得我親人的生命拖得有點久
- (3) 我覺得我親人的生命既沒有拖太久也沒有縮短
- (4) 我覺得我親人的生命有點縮短
- (5) 我覺得我親人的生命縮短太多

18. 在您親人生命最後的時刻，你個人的看法？

- (1) 我覺得他/她很不舒服
- (2) 我覺得他/她有點不舒服
- (3) 我覺得他/她還好
- (4) 我覺得他/她很安詳
- (5) 我覺得他/她非常安詳

19. 在您親人的最後時刻，您的感覺？

- (1) 醫療團隊根本不照顧我
- (2) 醫療團隊不照顧我
- (3) 雖沒有照顧，也沒有不支持
- (4) 我仍然受到醫療團隊的照顧與支持
- (5) 我仍然受到醫療團隊充分的照顧與支持

20. 請寫下您對改善加護病房照護的任何建議。

21. 我們做得比較好的，有哪些？

22. 請寫下您覺得對本院工作人員有幫助的任何建議。