



Svjetska zdravstvena organizacija (WHO)

ZDRAVLJE I ZDRAVSTVENI SISTEM ISTRAŽIVANJE O KVALITETI MEDICINSKIH USLUGA
--

Poglavlje o pravodobnom i spontanom reagiranju
osoblja zdravstvenih ustanova

listopad, 2000.

GLAVNE UPUTE ZA ISTRAŽIVANJE

- ◆ Molimo Vas da ispunite ovaj upitnik. Vi ste jedna od 5000 osoba koje su bile zamoljene da podnesu izvještaj o zdravstvenom sistemu u svojoj zemlji. Informacije koje nam date bit će korištene u izvještaju Organizacije ujedinjenih naroda o zdravstvenom sistemu u Vašoj zemlji.
- ◆ Pozivamo Vas da ispunite ovaj upitnik, a ako to učinite, sve informacije na osnovu kojih bi netko mogao identificirati Vas ili Vašu obitelj bit će strogo čuvane.
- ◆ Ako upitnik nije poslan direktno Vama, osoba koja ga ispunjava trebala bi imati najmanje 18 ili više godina.
- ◆ Ponekad Vas molimo da preskočite neko pitanje u ovom upitniku. U tom slučaju vidjet ćete strelicu s porukom koja Vam ukazuje na slijedeće pitanje na koje biste trebali odgovoriti.
Npr.:
 - ☒ Da ➔ Idi na Pitanje 1
 - ☐ Ne
- ◆ Ako imate još nekih pitanja vezanih uz ovo istraživanje, molimo Vas da se obratite <ubacite ime ustanove> ili Ms L. Bendib u WHO + 41 22 791 38 40.

NASLOVNA STRANICA

Broj upitnika: _____

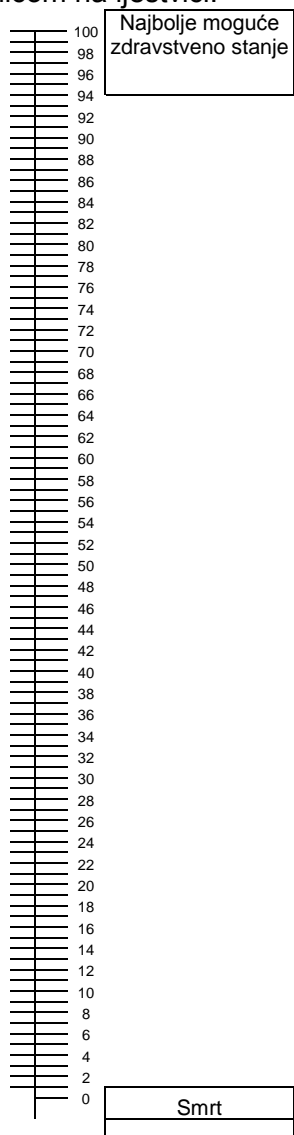
Prije nego što krenete s ispunjavanjem upitnika, molimo Vas da popunite ovu jednostavnu tablicu koja opisuje Vaše kućanstvo. Ako ste ispitanik Vi, molimo Vas da unesete vlastite podatke kao i podatke o ostalim članovima Vaše obitelji.

Član kućanstva br.	Veza s ispitanikom	Spol (Ž za žensko; M za muško)	Godine (starosna dob)	Obrazovanje (broj godina)
1	ja			
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

Odgovorite na sva pitanja tako da prekržite kućicu ili ispunite prazan prostor.

OPĆE ZDRAVSTVENO STANJE

1. Kako biste u grubo opisali Vaše zdravstveno stanje danas?
 - jako dobro
 - dobro
 - osrednje
 - loše
 - jako loše
2. Uzimajući u obzir različite aspekte Vašeg zdravstvenog stanja kako ste ga opisali u prethodnom pitanju, kamo biste se smjestili na ovoj ljestvici? Molimo Vas da to označite strelicom na ljestvici.



POSJETE ZDRAVSTVENIM USTANOVAMA

3. Da li ste u posljednjih 12 mjeseci primili bilo kakvu liječničku pomoć? (Uključujući posjete liječnicima u Vašem mjestu ili ustanovama alternativne medicine zbog i najnevažnijeg razloga, te boravak u bolnici. Ako ste doktor, nemojte uzeti u obzir liječenje samog sebe.)
 - Da
 - Ne ➔ Idi na Pitanje 50
4. Jeste li u posljednjih 12 mjeseci bili ambulantno liječeni ili Vas je liječnik opće prakse posjetio kod kuće? (Ambulantno liječenje uključuje posjet liječničkoj ordinaciji, klinici ili bilo kojoj liječničkoj ustanovi izvan Vašeg doma gdje niste proveli cijelu noć.)
 - Da
 - Ne ➔ Idi na Pitanje 35
5. Da li ste u posljednjih 12 mjeseci bili uglavnom liječeni ambulantno ili Vas je Vaš liječnik uglavnom posjećivao kod kuće?
 - Uglavnom ambulantno
 - Uglavnom posjet liječnika kod kuće
 - Oboje podjednako
6. Kada ste posljednji put posjetili neku zdravstvenu ustanovu? Je li to bilo...
 - u posljednjih 30 dana?
 - u posljednjih 3 mjeseca?
 - u posljednjih 6 mjeseci?
 - između posljednjih 6 i 12 mjeseci?
 - Ne sjećam se.

7. Kako se zvala zdravstvena ustanova?
(Molimo Vas da unesete ime ustanove, npr. Klinička bolnica "Sestre milosrdnice". Ako ustanova nema ime, navedite samo vrstu zdravstvene ustanove.)

Ime:

8. Je li mjesto koje ste naveli u Pitanju 7 Vaše uobičajeno mjesto gdje se liječite (ako imate takvo uobičajeno mjesto gdje liječite bolest koju ste spomenuli)?

- Da
- Ne

9. Kada ste u posljednjih 12 mjeseci zatražili liječničku pomoć, koliko ste ju često dobili čim ste ju zatražili?

- Uvijek
- Uglavnom
- Ponekad
- Nikada

10. Koliko ste u posljednjih 12 mjeseci morali čekati na pružanje liječničke pomoći od trenutka kada ste ju zatražili?

(Popunite vrijeme na odgovarajućoj crti.)

_____ minuta
_____ sati
_____ dana
_____ tjedana
_____ mjeseci

11. Jeste li u posljednjih 12 mjeseci trebali napraviti neke laboratorijske nalaze ili pretrage? Npr. krvna slika, ili rentgen.

- Da
- Ne ➔ Idi na Pitanje 13

12. Koliko ste otprilike morali čekati na nalaze ili pretrage?

- Dobio/la sam ih isti dan
- 1-2 dana
- 3-5 dana
- 6-10 dana
- više od 10 dana (navedite koliko) _____

13. Kako biste u grubo ocijenili svoja iskustva prilikom traženja pravodobne pomoći zdravstvene ustanove u posljednjih 12 mjeseci?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

14. Kada ste u posljednjih 12 mjeseci zatražili liječničku pomoć, koliko su Vas često liječnici, sestre ili ostalo medicinsko osoblje tretirali s poštovanjem?

- Uvijek
- Uglavnom
- Ponekad
- Nikada

15. Koliko Vas je često osoblje ustanove u kojoj ste zatražili liječničku pomoć, kao npr. liječnikova sekretarica ili službenica, tretiralo s poštovanjem?

- Uvijek
- Uglavnom
- Ponekad
- Nikada

16. Koliko se često u posljednjih 12 mjeseci prilikom fizičkih pregleda ili liječenja obraćala pozornost na vašu privatnost?

- Uvijek
- Uglavnom
- Ponekad
- Nikada

17. Kako biste općenito ocijenili Vaša iskustva u tretiranju s poštovanjem u zdravstvenim ustanovama u posljednjih 12 mjeseci?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

18. Koliko su Vas često u posljednjih 12 mjeseci doktori, sestre ili drugo medicinsko osoblje slušali pozorno?

- Uvijek
- Uglavnom
- Ponekad
- Nikada

19. Koliko su Vam puta u posljednjih 12 mjeseci doktori, sestre ili drugo medicinsko osoblje, probleme koji se tiču Vašeg zdravlja objasnili na način na koji ste ih razumijeli?

- Uvijek
- Uglavnom
- Ponekad
- Nikada

20. Koliko su Vam puta u posljednjih 12 mjeseci doktori, sestre ili ostalo medicinsko osoblje dali dovoljno vremena da postavite pitanja u vezi s Vašim zdravstvenim problemom ili liječenjem?

- Uvijek
- Uglavnom
- Ponekad
- Nikada

21. Kako biste općenito ocijenili Vaša iskustva u vezi s komunikacijom između Vas i osoblja zdravstvene ustanove u posljednjih 12 mjeseci?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

22. Jesu li u posljednjih 12 mjeseci prilikom Vašeg posjeta nekoj zdravstvenoj ustanovi donošene bilo kakve odluke koje su se ticale načina liječenja (npr. vrsta lijekova) ili pretraga?

- Da
- Ne → Idi na Pitanje 24

23. Koliko su Vas često u posljednjih 12 mjeseci doktori, sestre ili ostalo medicinsko osoblje uključivali u donošenje odluka koje se tiču Vašeg liječenja ili pretraga onoliko često koliko ste Vi to htjeli?

- Uvijek
- Uglavnom
- Ponekad
- Nikada

24. Koliko su često u posljednjih 12 mjeseci doktori, sestre ili ostalo medicinsko osoblje pitali za Vašu dozvolu prije nego što su krenuli s liječenjem ili pretragama?

- Uvijek
- Uglavnom
- Ponekad
- Nikada

25. Kako biste općenito ocijenili Vaša iskustva u posljednjih 12 mjeseci u uključivanju u donošenje odluka koje se tiču Vašeg liječenja ili pretraga onoliko često koliko ste Vi to htjeli?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

26. Koliko su često u posljednjih 12 mjeseci doktori, sestre ili ostalo medicinsko osoblje s Vama razgovarali nasamu tako da osobe za koje Vi niste željeli da čuju o čemu je riječ nisu mogle čuti Vaš razgovor?

- Uvijek
- Uglavnom
- Ponekad
- Nikada

27. Koliko su često u posljednjih 12 mjeseci doktori, sestre ili ostalo medicinsko osoblje Vaše osobne podatke držale povjerljivima? To znači da nitko koga Vi sami niste namjeravali obavjestiti o Vašem zdravstvenom stanju nije to ni mogao doznati.

- Uvijek
- Uglavnom
- Ponekad
- Nikada
- Ne znam

28. Kako biste ocijenili Vaša iskustva u posljednjih 12 mjeseci koja se tiču čuvanja Vaših zdravstvenih podataka povjerljivima?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

29. Koliko Vam je teško u posljednjih 12 mjeseci bilo pronaći doktore, sestre ili ostalo medicinsko osoblje s kojima ste bili zadovoljni?

- Nije bilo teško
- Imao/la sam malih poteškoća
- Imao/la sam priličnih poteškoća
- Imao/la sam ozbiljnih poteškoća
- Bilo je neizmjereno teško

30. Koliko Vam je teško u posljednjih 12 mjeseci bilo dobiti pomoć od neke druge zdravstvene ustanove, a ne one na koju ste navikli?

- Nije bilo teško
- Imao/la sam malih poteškoća
- Imao/la sam priličnih poteškoća
- Imao/la sam ozbiljnih poteškoća
- Bilo je neizmjereno teško
- Ne mogu odgovoriti - nisam iskušao/la

31. Kako biste ocijenili Vaša iskustva u posljednjih 12 mjeseci u dobivanju pomoći od bilo koje zdravstvene ustanove kojoj ste se obratili?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

32. Ako se prisjetite zdravstvenih ustanova koje ste posjetili u posljednjih 12 mjeseci, kako biste ocijenili osnovnu kvalitetu čekaonice, npr. prostora, slobodnih mjesta i svježeg zraka?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše
- Ne mogu odgovoriti - liječnik me posjetio kod kuće

33. Prisjetite li se zdravstvenih ustanova koje ste posjetili u posljednjih 12 mjeseci, kako biste ocijenili čistoću tih ustanova?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše
- Ne mogu odgovoriti - liječnik me posjetio kod kuće

34. Kako biste općenito ocijenili kvalitetu okoline, npr. prostora, slobodnih mjesta u čekaonici, svježeg zraka i čistoće, u zdravstvenim ustanovama koje ste posjetili u posljednjih 12 mjeseci?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše
- Ne mogu odgovoriti - liječnik me posjetio kod kuće

NJEGA U ZDRAVSTVENIM USTANOVAMA U KOJIMA SE MORA PRENOĆITI

35. Jeste li u posljednjih 12 mjeseci prenoćili u nekoj zdravstvenoj ustanovi ili bolnici?

- Da
- Ne ➔ Idi na Pitanje 50

36. Navedite ime bolnice u kojoj ste posljednji puta ostali preko noći ili duže?

37. Jeste li u bolnici zdravstvenu pomoć dobili čim ste ju zatražili?

- Da
- Ne

38. Kada ste bili u bolnici, koliko su Vam se često doktori i sestre posvećivali onoliko često koliko ste htjeli?

- Uvijek
- Uglavnom
- Ponekad
- Nikada

39. Kako biste ocijenili Vaša iskustva u dobivanju pravodobne pozornosti medicinskog osoblja u bolnici u posljednjih 12 mjeseci?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

40. Kako biste ocijenili Vaša iskustva u tretiranju s poštovanjem u bolnici u posljednjih 12 mjeseci?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

41. Kako biste ocijenili Vaša iskustva u bolnici u posljednjih 12 mjeseci koja se tiču kvalitete komunikacije između Vas i medicinskog osoblja?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

42. Kako biste ocijenili Vaša iskustva u bolnici u posljednjih 12 mjeseci koja se tiču uključivanja Vas samih u odlučivanje o Vašoj njezi i liječenju onoliko često koliko ste htjeli?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

43. Kako biste ocijenili Vaša iskustva u bolnici u posljednjih 12 mjeseci koja se tiču čuvanja podataka o Vašem zdravstvenom stanju povjerljivima od strane medicinskog osoblja?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

44. Kako biste ocijenili Vaša iskustva u posljednjih 12 mjeseci koja se tiču korištenja usluga bolnice po Vašem izboru?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

45. Kako biste ocijenili kvalitetu okoline, npr. prostora, slobodnih mjesta, svježeg zraka i čistoće, zdravstvenih ustanova koje ste posjetili u posljednjih 12 mjeseci?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

46. Koliko Vam je u posljednjih 12 mjeseci, kada ste ostali u bolnici, bilo teško (ako uopće) dogovoriti se sa osobljem bolnice da Vam dopuste da se Vaša obitelj i prijatelji pobrinu o Vašim osobnim potrebama, npr. da Vam donesu najdražu hranu, sapun itd.?

- Nije bilo teško
- Imao/la sam malih poteškoća
- Imao/la sam priličnih poteškoća
- Imao/la sam ozbiljnih poteškoća
- Bilo je neizmjereno teško

47. Tokom boravka u bolnici, koliko Vam je teško bilo dogovoriti se sa bolnicom da Vam dozvole da se pridržavate religijskih ili tradicionalnih običaja?

- Nije bilo teško
- Imao/la sam malih poteškoća
- Imao/la sam priličnih poteškoća
- Imao/la sam ozbiljnih poteškoća
- Bilo je neizmjereno teško

48. Kako biste ocijenili Vaša iskustva u posljednjih 12 mjeseci koja se tiču Vašeg dogovora sa osobljem bolnice da Vam dozvole da se Vaša obitelj i prijatelji brinu o Vama, odnosno da se pridržavate tradicionalnih i/ili religijskih običaja tokom Vašeg boravka u bolnici?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

49. Molimo Vas da zaokružite da ili ne za svako pitanje. Jeste li u posljednjih 12 mjeseci dobili manjkavu medicinsku pomoć Vašeg zdravstvenog sistema zbog Vaše:

(Zaokružite sve što vrijedi za Vas)

Da Ne

- | | | |
|---|---|-----------------------------------|
| ~ | ~ | nacionalnosti |
| ~ | ~ | društvene klase |
| ~ | ~ | nepostojećeg privatnog osiguranja |
| ~ | ~ | etničke pripadnosti |
| ~ | ~ | boje kože |
| ~ | ~ | spola |
| ~ | ~ | jezika |
| ~ | ~ | religije |
| ~ | ~ | političkih i ostalih uvjerenja |
| ~ | ~ | zdravstvenog stanja |
| ~ | ~ | nedostatka bogatstva ili novca |
| ~ | ~ | drugih razloga (navedite) _____ |

50. Da li se u posljednjih 12 mjeseci dogodilo da niste zatražili pomoć zdravstvene ustanove zato što si to niste mogli priuštiti?

- Da
- Ne

51. Pročitajte slijedeće kartice. U njima su opisani različiti načini na koji zdravstvene ustanove u Vašoj zemlji pokazuju poštovanje prema ljudima i smještaju ih u centar njihove pozornosti. Nakon što razmislite o onom što piše u tim karticama i o Vašem sveukupnom zdravstvenom sistemu, odgovorite koja Vam se tvrdnja čini najvažnijom a koja najmanje važnom?

DOSTOJANSTVO

- ♦ pokazuju poštovanje prema Vama
- ♦ fizičke pretrage se izvode nasamo, u privatnim prostorijama

POVJERLJIVOST PODATAKA

- ♦ Vaša povijest bolesti se drži u tajnosti
- ♦ sa Vašim zdravstvenim osobljem možete razgovarati tako da Vas osobe za koje Vi ne biste htjeli da Vas čuju ne mogu čuti

IZBOR

- ♦ imate mogućnost izabrati doktora ili sestru ili neku drugu osobu koja Vam obično pruža medicinske usluge
- ♦ imate mogućnost da medicinsku pomoć potražite u nekoj drugoj zdravstvenoj ustanovi ako to želite

PRAVODOBNA NJEGA

- ♦ ne morate trošiti neizmjereno mnogo vremena na putovanje od Vašeg doma do zdravstvene ustanove
- ♦ u hitnim slučajevima brzo Vas zbrinu
- ♦ ne morate dugo čekati kada imate dogovoreno kod doktora, niti morate dugo čekati na nalaze pretraga
- ♦ u Vašoj zdravstvenoj ustanovi ne postoje duge liste čekanja za operacije koje nisu hitne

AUTONOMIJA

- ♦ uključuju Vas se u odlučivanje o Vašoj njezi ili liječenju ako to želite
- ♦ osoblje Vaše zdravstvene ustanove uvijek prvo pita za Vaše dopuštenje prije nego što krene s liječenjem ili obavljanjem pretraga

OKOLINA

- ♦ imate dovoljno prostora, sjedećih mjesta i svježeg zraka u čekaonici
- ♦ zdravstvena ustanova je čista (uključujući čiste WC-e)
- ♦ imate zdravu i jestivu hranu

DRUŠTVENA PODRŠKA

- ♦ rodbina Vam smije donositi hranu i ostale darove
- ♦ dozvoljena Vam je sloboda pridržavanja religijskih običaja

KOMUNIKACIJA

- ♦ osoblje Vaše zdravstvene ustanove Vas sluša pozorno
- ♦ osoblje Vaše zdravstvene ustanove Vam sve objašnjava tako da to možete razumijeti
- ♦ imate vremena da postavljate pitanja

NAJVAŽNIJE

NAJMANJE VAŽNO

O VAMA

52. Koliko imate godina?

_____ godina

53. Jeste li muško ili žensko?

- Žensko
- Muško

54. Jeste li rođeni u ovoj zemlji?

- Da
- Ne

55. Jesu li Vaša oba roditelja rođena u ovoj zemlji?

- Da
- Ne

56. Koliki stupanj obrazovanja imate (uključujući osnovnu školu, srednju školu i tercijarno obrazovanje, tj. visoku i višu školu)?

_____ godina

57. U koju kategoriju spada Vaše kućanstvo ako se u obzir uzme osobni dohodak (netto osobni dohodak)?

- ~ upišite Vašu zemlju
- ~ osobni dohodak varira
- ~
- ~
- ~
- ~ ne znam

58. Postoje različita mjesta na kojima možete zatražiti zdravstvene usluge. Molimo Vas da navedete koliko ste **puta** u posljednjih 30 dana posjetili bilo koje od navedenih mjesta kako bi dobili medicinsku njegu.

Puti

_____ Liječnik opće prakse

_____ Zubar

_____ Specijalist

_____ Fizioterapeut

_____ Kiropraktičar

_____ Tradicionalni iscjeljivači

_____ Klinika (u kojoj se uglavnom nalaze sestre, koje rade neovisno o bolnici)

_____ Bolničko ambulantno odjeljenje

_____ Bolničke stacionirane usluge

_____ Ljekarna (u kojoj ste s nekim razgovarali o Vašoj njezi, a ne gdje ste samo kupili lijekove)

_____ Kućna njega

~ Ostalo (navedite što)

59. Posjedujete li javno ili privatno zdravstveno osiguranje na osnovu kojeg možete posjećivati doktora ili neku drugu zdravstvenu ustanovu u kojoj ne morate prenoćiti (stacionirano liječenje)?

- Da
- Ne
- Ne znam

60. Posjedujete li javno ili privatno zdravstveno osiguranje koje Vam omogućuje njegu u bolnici?

- Da
- Ne
- Ne znam

RAZMISLITE O SLIJEDEĆIM SITUACIJAMA

61. (Kim) je uzela svoje šest mjeseci staro dijete i otišla u dispanzer na redovitu kontrolu. Sestra se jako razljutila kad je otkrila da je Kim zaboravila ponijeti djetetov karton u kojem je zabilježen tempo njegovog rasta i razvoja. Glasno ju je izgrdila u prisutnosti svih ostalih majki koje su došle u dispanzer. Dok je vagala dijete nastavila je gundati o nepažljivim majkama zbog kojih ona ima dodatnog posla.

Kako biste ocijenili Kimino iskustvo koje se tiče tretiranja s poštivanjem od strane osoblja zdravstvene ustanove?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

62. (Rose) je starija žena koja je nepismena. U posljednje vrijeme često joj je mučno te je imala problema s nesanicom. Čini se da doktor nije bio zainteresiran za ono o čemu mu je govorila. Rekao joj je da joj nije ništa, napisao nešto na komad papira i rekao joj da u ljekarni nabavi lijek.

Kako biste ocijenili Rosino iskustvo koje se tiče komunikacije između nje i osoblja zdravstvene ustanove?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

63. (Any) je uzela svoje tri mjeseca staro dijete i odvela ga na cijepljenje. Sestra ju je pitala zašto nije prije došla u kliniku te je s razumijevanjem slušala Anyu koja joj je rekla da ima problema s

prijevozom. Savjetovala ju je o važnosti redovitog praćenja rasta njezinog djeteta.

Kako biste ocijenili Anyino iskustvo koje se tiče tretiranja s poštivanjem od strane osoblja zdravstvene ustanove?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

64. (Florence) je otišla u bolnicu jer ju je bolio stomak. Sestra se izderala na nju jer nije ponijela svoju povijest bolesti. Druge dvije sestre koje su stajale pored njih nepristojno su nabacivale kometare na račun Florencine obitelji i onih iz njenog sela. Iako je Florence toliko boljelo da je stenjala, nitko joj nije ponudio da sjedne dok je jedan član medicinskog osoblja u karton upisivao podatke o njenom zdravstvenom stanju.

Kako biste ocijenili Florencino iskustvo koje se tiče tretiranja s poštivanjem od strane osoblja zdravstvene ustanove?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

65. (Carmen) je dobila nalaz krvne slike. Doktor joj je rekao da ima "diabetes mellitus" i da je "rad njenog pankreasa manjkav". Također joj je rekao da joj trebaju "injekcije inzulina tri puta na dan" te da bi se trebala čuvati "hipoglikemije". Ako ne bude kontrolirala svoj šećer u krvi, mogla bi i oslijepljeti. Carmen se osjeća jako loše jer ne razumije sve što joj je doktor rekao, ali ne može ostati u ordinaciji i pitati ga da joj objasni, budući da je on već pozvao slijedećeg pacijenta.

Kako biste ocijenili Carmenino iskustvo koje se tiče komunikacije između nje i osoblja zdravstvene ustanove?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

66. (Julia) otiđe u svoju zdravstvenu ustanovu na liječenje u vrijeme kada je ustanova prepuna ljudi. Svi pacijenti s nestrpljenjem čekaju kada će ih doktor pozvati te ne žele stajati u redu i čekati svoj red. Sestre većinu vremena strpljivo mole pacijente da čekaju svoj red, međutim ponekad se naljute i izderu na nju jer ne želi stajati u redu.

Kako biste ocijenili Juliino iskustvo koje se tiče tretiranja s poštivanjem od strane osoblja zdravstvene ustanove?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

67. (Deborah) je mlada žena koju je njezina obitelj dovela u kliniku zato što se osjećala anksiozno i utučeno. Također se boji da će umrijeti iako je s njenim zdravljem sve u redu. Doktor je odvojio vremena da ju sasluša i otkolni njene sumnje te ju je pozvao da dođe u kliniku kad god osjeti potrebu.

Kako biste ocijenili Deborahino iskustvo koje se tiče komunikacije između nje i osoblja zdravstvene ustanove?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

68. (Sonia) je sa svojom tri mjeseca starom djevojčicom otišla u kliniku.

Sestri je rekla da je njezino dijete izgubilo puno na težini, da već dva dana ima visoku temperaturu te da ne želi sisati. Sestra je pažljivo saslušala majku i nije ju pritom prekidala. Zatražila je dodatne informacije o djetetu i ohrabrila majku da postavi pitanja ako nešto ne razumije.

Kako biste ocijenili Sonino iskustvo koje se tiče komunikacije između nje i osoblja zdravstvene ustanove?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

69. (Conrad) boluje od AIDS-a. Kada se pojavi u klinici, doktor se rukuje s njim, zamoli ga da sjedne i da mu kaže što ga muči. Sestre su zabrinute za Conrada te ga savjetuju kako da poboljša svoje zdravlje.

Kako biste ocijenili Conradovo iskustvo koje se tiče tretiranja s poštivanjem od strane osoblja zdravstvene ustanove?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

70. (Mariu) su rekli da boluje od epilepsije i da mora uzimati lijekove. Doktor mu je vrlo kratko objasnio o čemu se radi. Ima jako puno posla; ispred njegove ordinacije se stvorio red pacijenata koji čekaju da se konzultiraju s njim. Mario bi želio znati više o bolesti koju ima, ali osjeća da nema dovoljno vremena da razgovara s doktorom i postavi mu pitanja te da mu doktor ne bi bio od velike pomoći.

Kako biste ocijenili Mariovo iskustvo koje se tiče komunikacije

između njega i osoblja zdravstvene ustanove?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

71. (Said) boluje od AIDS-a. Kada otiđe u svoju zdravstvenu ustanovu, osjeća da se doktori i sestre prema njemu ponašaju neprijazno. Ne razgovaraju s njim slobodno. Često ga namjerno ignoriraju. Često ih mora moliti da mu odgovore na njegova pitanja. Kako biste ocijenili Saidovo iskustvo koje se tiče tretiranja s poštivanjem od strane osoblja zdravstvene ustanove?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

72. (Thomas) ima mrenu na očima i mora ići na operaciju. Nikada prije nije bio na pregledu očiju i ne razumije zašto ne može vidjeti dobro. Doktor mu je objasnio o čemu se radi, ali Thomas ga nije razumio niti riječi. Međutim, bojao se upitati ponovo. Doktor nije provjerio je li ga Thomas razumio ili nije.

Kako biste ocijenili Thomasovo iskustvo koje se tiče komunikacije između njega i osoblja zdravstvene ustanove?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

73. (Patricia) redovito odlazi u svoju zdravstvenu ustanovu u blizini. Sestre stalno imaju puno posla, ali joj se uvijek obraćaju ljubazno. Međutim, doktorova je sekretarica često loše volje, a kada je loše

volje, onda se dere na Patriciju i ostale pacijente. Pacijenti se za sve posjete doktorima i sestrama moraju dogovoriti sa doktorovom sekretaricom tako da moraju trpjeti njenu neljubaznost.

Kako biste ocijenili Patriciino iskustvo koje se tiče tretiranja s poštivanjem od strane osoblja zdravstvene ustanove?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

74. (Jiang) već neko vrijeme ima bolove u plućima. Kad god kašlje ili se bavi sportom, bole ga prsa. Puši već 30 godina. Nakon što ga je pregledao, doktor mu je rekao da će oboljeti od raka pluća ako ne prestane pušiti. Doktor mu se ne obraća s razumijevanjem te mu čak nije ni savjetovao što bi mogao učiniti da prestane pušiti.

Kako biste ocijenili Jiangovo iskustvo koje se tiče komunikacije između njega i osoblja zdravstvene ustanove?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše