

**Υ & ΣΥ**

**ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗ  
ΥΓΕΙΑΣ**

**ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑ ΥΓΕΙΑΣ  
ΕΡΕΥΝΑ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ**

ΤΜΗΜΑ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ

**ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ 2001**

## **ΒΑΣΙΚΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΡΕΥΝΑ**

- ♦ Θα εκτιμηθεί ιδιαίτερα εάν απαντήσετε σε αυτό το ερωτηματολόγιο καθ' ότι είστε ένα απο τα 5000 άτομα που έχουν επιλεγεί για να αναφέρουν τα σχόλια τους αναφορικά με το σύστημα υγείας της χώρας τους. Οι πληροφορίες που θα μας δώσετε θα συνεισφέρουν στην μελέτη που τα Ηνωμένα Έθνη ετοιμάζουν για το σύστημα υγείας της χώρας σας.
- ♦ Πληροφορίες που θα δώσετε και που μπορούν να επιτρέψουν σε οποιονδήποτε να προσδιορίσει εσάς ή την οικογένεια σας α κρατηθούν εμπιστευτικές.
- ♦ Το άτομο που θα συμπληρώσει το ερωτηματολόγιο πρέπει να είναι 18 χρονών ή μεγαλύτερο και η ημερομηνία γενεθλίων να είναι η πλησιέστερη στην ημερομηνία παραλαβής του ερωτηματολογίου.
- ♦ Μερικές φορές σας ζητείτε να παρακάμψετε μερικές ερωτήσεις στο ερωτηματολόγιο. Όταν συμβαίνει αυτό θα δείτε ένα βέλος με μια σημείωση που θα σας λειι ποία ερώτηση θα πρέπει να απαντήσετε στην συνέχεια, όπως το πιο κάτω:
  - ☒ Ναι ➔ Πηγαίνετε στην Ερ. 1
  - ☐ Όχι
- ♦ Εάν επιθυμείτε να γνωρίζετε περισσότερα για αυτήν την μελέτη παρακαλώ τηλεφωνήστε στο ΚΕΜΑ + 02-866000 ή στην καν. L. Bendib στην Π.Ο.Υ. + 41 22 791 3870

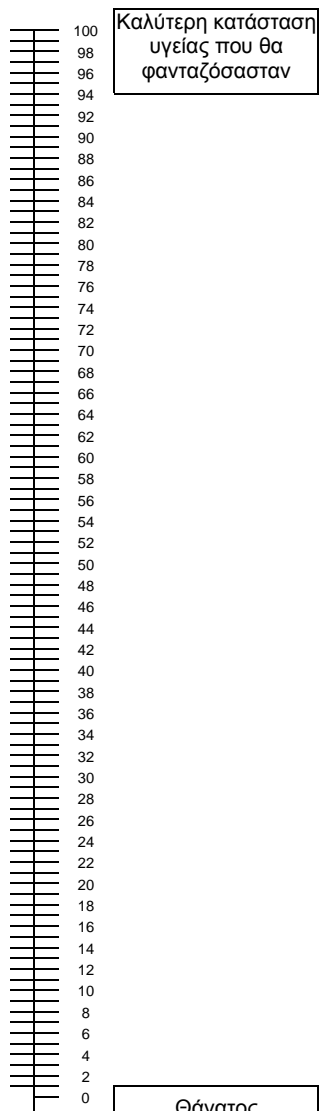
Απαντήστε σε όλες τις ερωτήσεις σημειώνοντας το αντίστοιχο κουτάκι ή συμπληρώνοντας στον κενό χώρο όπου χρειάζεται

## ΥΓΕΙΑ ΓΕΝΙΚΑ

1. Γενικά, πώς θα χαρακτηρίζετε την υγεία σας σήμερα?

Πολύ καλή	
Καλή	
Μέτρια	
Κακή	
Πολύ κακή	

2. Λαμβάνοντας υπόψη διάφορες πλευρές της υγείας σας σήμερα όπως την έχετε περιγράψει πιο πάνω, που θα τοποθετούσατε τον εαυτό σας πάνω σε αυτή την κλίμακα? Παρακαλώ σημειώστε το σχεδιάζοντας ένα βέλος στην πιο κάτω κλίμακα.



## ΒΛΕΠΟΝΤΑΣ ΠΑΡΟΧΕΙΣ

### ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

3. Έχετε δεχθεί οποιαδήποτε υπηρεσία υγείας μέσα στους τελευταίους 12 μήνες? (περιλαμβανομένων επισκέψεων σε τοπικούς γιατρούς, για οποιοδήποτε ασήμαντο λόγο. Εάν είστε γιατρός αποκλείστε τις περιπτώσεις που θεραπεύσατε τον εαυτό σας)

Ναι	
Όχι	

→ Πηγαίνετε στην Ερ. 50

4. Μέσα στους τελευταίους 12 μήνες έχετε λάβει οποιαδήποτε ιατρική φροντίδα σαν εξωτερικός ασθενής ή έχετε δεχθεί επίσκεψη οποιουδήποτε που παρέχει ιατρική φροντίδα στο σπίτι σας? (Υπηρεσίες εξωτερικών ασθενών είναι το γραφείο ενός γιατρού, κλινική ή τα εξωτερικά ιατρεία ενός νοσοκομείου/κλινικής– οπουδήποτε εκτός από το σπίτι σας όπου δεν χρειάστηκε να νοσηλευτείτε).

Ναι	
Όχι	

→ Πηγαίνετε στην Ερ. 35

5. Κατά τους τελευταίους 12 μήνες, δεχθήκατε την περισσότερη ιατρική φροντίδα σε ένα κέντρο υπηρεσιών υγείας ή από κάποιο παροχέα υγείας που σας επισκέφθηκε στο σπίτι σας?

Περισσότερο σε ένα κέντρο υπηρεσιών υγείας	
Περισσότερο από κάποιο παροχέα υγείας στο σπίτι μου	
Και τα δύο εξίσου	

6. Πότε ήταν η τελευταία σας επίσκεψη σε κάποιο κέντρο υπηρεσιών υγείας ή σε κάποιο παροχέα υγείας? Ήταν ....

Μέσα στις τελευταίες 30 μέρες	
Μέσα στους τελευταίους 3 μήνες?	
Μέσα τους τελευταίους 6 μήνες?	
Πριν από 6-12 μήνες?	
Δεν θυμάμαι	

7. Ποίο ήταν το όνομα του κέντρου υπηρεσιών υγείας? (Παρακαλώ συμπληρώστε το όνομα του κέντρου νοσοκομείου/κλινικής.... Βάλτε μόνο το όνομα εκείνου που σας έχει φροντίσει εάν η υπηρεσία δεν έχει άλλο όνομα).

Όνομα :

\_\_\_\_\_

8. Ο χώρος που περιγράψατε στην Ερ. 7 ήταν ο συνηθής χώρος της περίθαλψής σας? (Εάν έχετε συνηθίσει χώρο περίθαλψης)?

Ναι	
Όχι	
Δεν εφαρμόζετε	

9. Κατά τους τελευταίους 12 μήνες, όταν χρειαστήκατε φροντίδα, πόσο συχνά την είχατε λάβει μέσα στο χρόνο που την θέλατε?

Πάντοτε	
Συνήθως	
Μερικές φορές	
Ουδέποτε	

10. Κατά τους τελευταίους 12 μήνες, συνήθως πόσο περιμένατε από την ώρα που χρειαστήκατε φροντίδα μέχρι την ώρα που την λάβατε? Συμπληρώστε τον χρόνο όπου εφαρμόζετε σε ένα από τα διαστήματα πιο κάτω.

\_\_\_\_\_ λεπτά

\_\_\_\_\_ ώρες

\_\_\_\_\_ μέρες

\_\_\_\_\_ εβδομάδες

\_\_\_\_\_ μήνες

11. Κατά τους τελευταίους 12 μήνες χρειαστήκατε οποιοδήποτε εργαστηριακές εξετάσεις? ( π.χ. αναλύσεις αίματος, ακτινογραφίες αξονικό τομογράφο κ.λ.π.)

Ναι	
Όχι	

→ Πηγαίνετε στην Ερ. 13

12. Γενικά, πόσο χρειάστηκε να περιμένετε πριν γίνουν οι αναλύσεις ή εξετάσεις σας?

Τις είχα την ίδια μέρα	
1-2 μέρες	
3-5 μέρες	
6-10 μέρες	
Περισσότερο από 10 μέρες (Διευκρινίστε)	

13. Τώρα, συνολικά, πώς θα χαρακτηρίζατε την εμπειρία σας να σας δοθεί έγκαιρα προσοχή από τις υπηρεσίες υγείας μέσα στους τελευταίους 12 μήνες?

Πολύ καλή	
Καλή	
Μέτρια	
Κακή	
Πολύ κακή	

14. Κατά τους τελευταίους 12 μήνες, όταν αναζητήσετε ιατρική φροντίδα πόσο συχνά οι γιατροί, νοσοκόμες ή άλλοι παροχείς υπηρεσιών υγείας σας περιέθαλψαν με σεβασμό?

Πάντοτε	
Συνήθως	
Μερικές φορές	
Ουδέποτε	

15. Κατά τους τελευταίους 12 μήνες, πόσο συχνά το γραφειακό προσωπικό, όπως οι υπάλληλοι υποδοχής ή οι γραφείς σας συμπεριφέρθηκαν με σεβασμό?

Πάντοτε	
Συνήθως	
Μερικές φορές	
Ουδέποτε	

16. Κατά τους τελευταίους 12 μήνες, πόσο συχνά η κλινική σας εξέταση και η θεραπεία έγιναν με τρόπο που η ατομική σας αξιοπρέπεια έτυχε σεβασμού?

Πάντοτε	
Συνήθως	
Μερικές φορές	
Ουδέποτε	

17. Τώρα, συνολικά, πώς θα χαρακτηρίζατε την εμπειρία σας να τύχετε περίθαλψης με αξιοπρέπεια από τις υπηρεσίες υγείας, τους τελευταίους 12 μήνες?

Πολύ καλή	
Καλή	
Μέτρια	
Κακή	
Πολύ κακή	

18. Κατά τους τελευταίους 12 μήνες, πόσο συχνά οι γιατροί, νοσοκόμες ή άλλοι παροχείς υπηρεσιών υγείας σας άκουσαν με προσοχή?

Πάντοτε	
Συνήθως	
Μερικές φορές	
Ουδέποτε	

19. Κατά τους τελευταίους 12 μήνες, πόσο συχνά οι γιατροί, νοσοκόμες ή άλλοι παροχείς υπηρεσιών υγείας σας έχουν εξηγήσει τα πράγματα με τρόπο που να μπορείτε να καταλάβετε?

Πάντοτε	
Συνήθως	
Μερικές φορές	
Ουδέποτε	

20. Κατά τους τελευταίους 12 μήνες, πόσο συχνά οι γιατροί, νοσοκόμες ή άλλοι παροχείς υπηρεσιών υγείας σας αφιέρωσαν χρόνο για να υποβάλετε ερωτήσεις σχετικά με τα προβλήματα υγείας ή την θεραπεία σας?

Πάντοτε	
Συνήθως	
Μερικές φορές	
Ουδέποτε	

21. Τώρα, συνολικά, πώς θα χαρακτηρίζατε την εμπειρία σας, για το πόσο καλά, οι παροχείς υπηρεσιών υγείας έχουν επικοινωνήσει μαζί σας τους τελευταίους 12 μήνες?

Πολύ καλή	
Καλή	
Μέτρια	
Κακή	
Πολύ κακή	

22. Τους τελευταίους 12 μήνες, όταν πήγατε για ιατρική περίθαλψη λήφθηκαν καθόλου αποφάσεις σχετικά με την περίθαλψη σας, την θεραπεία (να πάρετε φάρμακα για παράδειγμα) ή για καθόλου εξετάσεις?

Ναι	
Όχι	

→ Πηγαίνετε στην Ερ. 24

23. Τους τελευταίους 12 μήνες, πόσο συχνά οι γιατροί, νοσοκόμες ή άλλοι παροχείς υπηρεσιών υγείας σας εμπλέκουν όσο θα επιθυμούσατε στην λήψη αποφάσεων σχετικά με την περίθαλψη σας, την θεραπεία ή τις εξετάσεις?

Πάντοτε	
Συνήθως	
Μερικές φορές	
Ουδέποτε	

24. Τους τελευταίους 12 μήνες, πόσο συχνά οι γιατροί, νοσοκόμες ή άλλοι παροχείς υπηρεσιών υγείας έχουν ζητήσει την άδεια σας πριν ξεκινήσουν οποιαδήποτε θεραπεία ή εξετάσεις?

Πάντοτε	
Συνήθως	
Μερικές φορές	
Ουδέποτε	

25. Τώρα, συνολικά, πώς θα χαρακτηρίζατε την εμπειρία σας, όπου είχατε εμπλακεί στη λήψη αποφάσεων σχετικά με την θεραπεία σας στον βαθμό που επιθυμούσατε τους τελευταίους 12 μήνες?

Πολύ καλή	
Καλή	
Μέτρια	
Κακή	
Πολύ κακή	

26. Τους τελευταίους 12 μήνες, πόσο συχνά οι συνομιλίες σας με τους γιατρούς, νοσοκόμες ή άλλους παροχείς υπηρεσιών υγείας έγιναν σε ιδιωτικό χώρο (ιδιαιτέρως) ώστε άλλοι άνθρωποι που δεν επιθυμούσατε να ακούν δεν μπορούσαν να ακούσουν αυτά που λέτε.?

Πάντοτε	
Συνήθως	
Μερικές φορές	
Ουδέποτε	

27. Τους τελευταίους 12 μήνες, πόσο συχνά οι γιατροί, νοσοκόμες και άλλοι παροχείς υπηρεσιών υγείας κράτησαν τις προσωπικές σας πληροφορίες εμπιστευτικές? Αυτό σημαίνει ότι κανένας ο οποίος δεν θέλατε να πληροφορηθεί δεν μπορούσε να μάθει κάτι για την ιατρική σας κατάσταση?

Πάντοτε	
Συνήθως	
Μερικές φορές	
Ουδέποτε	
Δεν γνωρίζω	

28. Τώρα, συνολικά, πώς θα χαρακτηρίζατε την εμπειρία σας σχετικά με τον τρόπο που οι υπηρεσίες υγείας κράτησαν τις πληροφορίες σχετικά με εσάς εμπιστευτικές τους τελευταίους 12 μήνες?

Πολύ καλή	
Καλή	
Μέτρια	
Κακή	
Πολύ κακή	

29. Τους τελευταίους 12 μήνες με τους γιατρούς, τις νοσοκόμες και τους άλλους παροχείς υπηρεσιών υγείας που είχατε στην διάθεση σας πόσο μεγάλο πρόβλημα ήταν να βρείτε παροχές ιατρικής φροντίδας που σας ικανοποιούσε?

Κανένα πρόβλημα	
Μικρό πρόβλημα	
Μέτριο πρόβλημα	
Σοβαρό πρόβλημα	
Πολύ σοβαρό πρόβλημα	

30. Τους τελευταίους 12 μήνες, πόσο μεγάλο πρόβλημα ήταν, εάν προέκυψε, να χρησιμοποιήσετε άλλες υπηρεσίες υγείας από αυτές που συνήθως επισκέπτεστε?

Κανένα πρόβλημα	
Μικρό πρόβλημα	
Μέτριο πρόβλημα	
Σοβαρό πρόβλημα	
Πολύ σοβαρό πρόβλημα	
Δεν με αφορά	

31. Τώρα, συνολικά, πώς θα χαρακτηρίζατε την εμπειρία σας να χρησιμοποιήσετε κάποιο παροχές υπηρεσιών υγείας, ή κάποια υπηρεσία της εκλογής σας τους τελευταίους 12 μήνες?

Πολύ καλή	
Καλή	
Μέτρια	
Κακή	
Πολύ κακή	

32. Σκεφτόμενος/η τους χώρους που επισκεφθήκατε για ιατρική περίθαλψη τους τελευταίους 12 μήνες, πώς θα χαρακτηρίζατε τη βασική ποιότητα των χώρων αναμονής, όπως για παράδειγμα την άνεση χώρου, τον καλό αερισμό τα καθίσματα κλπ.?

Πολύ καλή	
Καλή	
Μέτρια	
Κακή	
Πολύ κακή	
Δεν με αφορά - είχα επίσκεψη στο σπίτι	

33. Σκεφτόμενος/η τους χώρους που επισκεφθήκατε για ιατρική περίθαλψη τους τελευταίους 12 μήνες, πώς θα χαρακτηρίζατε την καθαριότητα του χώρου?

Πολύ καλή	
Καλή	
Μέτρια	
Κακή	
Πολύ κακή	
Δεν με αφορά - είχα επίσκεψη στο σπίτι	

34. Τώρα συνολικά, πώς θα χαρακτηρίζατε την ποιότητα του περιβάλλοντος για παράδειγμα, το χώρο, τον αερισμό, τα καθίσματα και την καθαριότητα των υπηρεσιών υγείας που επισκεφθήκατε τους τελευταίους 12 μήνες?

Πολύ καλή	
Καλή	
Μέτρια	
Κακή	
Πολύ κακή	
Δεν με αφορά - είχα επίσκεψη στο σπίτι	

## ΦΡΟΝΤΙΔΑ ΣΤΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ ΝΟΣΗΛΕΙΑΣ

35. Έχετε διανυκτερεύσει σε κάποιο ιατρικό κέντρο (νοσοκομείο / κλινική) τους τελευταίους 12 μήνες?

Ναι	
Όχι	

→ Πηγαίνετε στην Ερ. 50

36. Ποίο ήταν το όνομα του νοσοκομείου στο οποίο έχετε μείνει πιο πρόσφατα?

\_\_\_\_\_

37. Είχατε λάβει την νοσηλευτική σας φροντίδα όσο έγκαιρα την χρειαστήκατε ?

Ναι	
Όχι	

38. Όταν βρισκόσασταν στο νοσοκομείο/ κλινική πόσο συχνά είχατε την προσοχή των ιατρών και των νοσοκόμων όσο γρήγορα την χρειάζόσαστε?

Πάντοτε	
Συνήθως	
Μερικές φορές	
Ουδέποτε	

39. Τώρα συνολικά, πώς θα χαρακτηρίζατε την εμπειρία σας να τύχετε έγκαιρης προσοχής σε ένα νοσοκομείο/κλινική τους τελευταίους 12 μήνες?

Πολύ καλή	
Καλή	
Μέτρια	
Κακή	
Πολύ κακή	

40. Συνολικά, πώς θα χαρακτηρίζατε την εμπειρία σας να σας φροντίσουν με αξιοπρέπεια στο νοσοκομείο/κλινική τους τελευταίους 12 μήνες?

Πολύ καλή	
Καλή	
Μέτρια	
Κακή	
Πολύ κακή	

41. Συνολικά, πώς θα χαρακτηρίζατε την εμπειρία σας για το πόσο καλά οι παροχείς υπηρεσιών υγείας επικοινωνούσαν μαζί σας κατά την διάρκεια της παραμονής σας σε νοσοκομείο /κλινική τους τελευταίους 12 μήνες?

Πολύ καλή	
Καλή	
Μέτρια	
Κακή	
Πολύ κακή	

42. Συνολικά, πώς θα χαρακτηρίζατε την εμπειρία σας να εμπλακείτε στην διαδικασία λήψης αποφάσεων σχετικά με την περίθαλψη και την θεραπεία σας στο βαθμό που επιθυμούσατε όταν βρισκόσασταν σε νοσοκομείο/κλινική τους τελευταίους 12 μήνες?

Πολύ καλή	
Καλή	
Μέτρια	
Κακή	
Πολύ κακή	

43. Συνολικά, πώς θα χαρακτηρίζατε την εμπειρία σας για τον τρόπο που το νοσοκομείο κράτησε της προσωπικές σας πληροφορίες εμπιστευτικές τους τελευταίους 12 μήνες?

Πολύ καλή	
Καλή	
Μέτρια	
Κακή	
Πολύ κακή	

44. Συνολικά, πώς θα χαρακτηρίζατε την εμπειρία σας να έχετε την δυνατότητα να χρησιμοποιήσετε το νοσοκομείο/κλινική της επιλογής σας τους τελευταίους 12 μήνες? Θα λέγατε ότι ήταν .....?

Πολύ καλή	
Καλή	
Μέτρια	
Κακή	
Πολύ κακή	

45. Συνολικά, πώς θα χαρακτηρίζατε την ποιότητα του περιβάλλοντος για παράδειγμα, χώρος αερισμός καθίσματα και καθαριότητα των υπηρεσιών υγείας που επισκεφθήκατε τους τελευταίους 12 μήνες?

Πολύ καλή	
Καλή	
Μέτρια	
Κακή	
Πολύ κακή	

46. Τους τελευταίους 12 μήνες, όταν μείνατε σε νοσοκομείο πόσο μεγάλο πρόβλημα ήταν, εάν υπήρξε, να επιτρέψουν στην οικογένεια και στους φίλους σας να φροντίσουν τις προσωπικές σας ανάγκες όπως να σας φέρουν το αγαπημένο σας φαγητό, σαπούνι, κλπ ?

Κανένα πρόβλημα	
Μικρό πρόβλημα	
Μέτριο πρόβλημα	
Σοβαρό πρόβλημα	
Πολύ σοβαρό πρόβλημα	

47. Κατά την διάρκεια της παραμονής σας σε νοσοκομείο/κλινική πόσο μεγάλο πρόβλημα ήταν να σας επιτραπεί από το νοσοκομείο/κλινική να εξασκήσετε τα θρησκευτικά ή παραδοσιακά σας καθήκοντα?

Κανένα πρόβλημα	
Μικρό πρόβλημα	
Μέτριο πρόβλημα	
Σοβαρό πρόβλημα	
Πολύ σοβαρό πρόβλημα	

48. Τώρα, συνολικά, πώς θα χαρακτηρίζατε την εμπειρία σας για το πώς το νοσοκομείο/κλινική σας επέτρεψε να σχετίζεστε με την οικογένεια και τους φίλους σας και να συνεχίσετε τις θρησκευτικές και κοινωνικές σας υποχρεώσεις κατά την διάρκεια της παραμονής σας τους τελευταίους 12 μήνες?

Πολύ καλή	
Καλή	
Μέτρια	
Κακή	
Πολύ κακή	

49. Παρακαλώ σημειώστε με ένα ΝΑΙ ή με ένα ΟΧΙ σε κάθε ερώτηση. Τους τελευταίους 12 μήνες είχατε τύχει άσχημης περίθαλψης από το σύστημα υγείας ή τις υπηρεσίες της χώρας σας λόγω.  
(Σημειώστε όσα ισχύουν)

	Ναι	Οχι	
Υπηκοότητας			
Κοινωνική τάξης			
Έλλειψη προσωπικής ασφάλισης			
Εθνικότητας			
Χρώματος			
Φύλου			
Γλώσσας			
Θρησκείας			
Πολιτικές / άλλες πεποιθήσεις			
Κατάσταση υγείας			
Έλλειψη οικονομικών πόρων			
Άλλα (προσδιορίστε)			



50. Τους τελευταίους 12 μήνες, έτυχε ποτέ να μην αναζητήσετε ιατρική φροντίδα επειδή δεν μπορούσατε να την αντέξετε οικονομικά?

Ναι	
Όχι	

51. Διαβάστε τις πιο κάτω κάρτες. Αυτές απλά περιγράφουν μερικούς από τους διάφορους τρόπους με τους οποίους οι υπηρεσίες υγείας της χώρας σας δείχνουν το σεβασμό τους για τα άτομα και τα καθιστούν κέντρο της φροντίδας. Σκεφτόμενος/η σχετικά με αυτές τις κάρτες και σχετικά με το όλο σύστημα υγείας ποία είναι η περισσότερο σημαντική και ποία η λιγότερο σημαντική για σας?

#### ΑΞΙΟΠΡΕΠΕΙΑ

- ♦ να σας δείχνουν σεβασμό
- ♦ να έχετε κλινική εξέταση σε ιδιαίτερο χώρο

#### ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

- ♦ να έχετε το ιατρικό σας ιστορικό φυλαγμένο εμπιστευτικά
- ♦ Να έχετε συνομιλίες με παροχείς υπηρεσιών υγείας έτσι ώστε άνθρωποι τους οποίους δεν επιθυμείτε να ακούν να μην μπορούν να ακούσουν.

#### ΕΠΙΛΟΓΗ

- ♦ να μπορείτε να επιλέξετε το γιατρό ή την νοσοκόμα ή άλλο άτομο που σας προσφέρει συχνά ιατρική φροντίδα
- ♦ να μπορείτε να πάτε σε άλλο μέρος για ιατρική φροντίδα εάν το επιθυμείτε

#### ΕΓΚΑΙΡΗ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ

- ♦ υπάρχει μια λογική απόσταση και χρόνος οδήγησης από το σπίτι σας μέχρι το παροχέα υπηρεσιών υγείας
- ♦ έχετε ταχεία φροντίδα για επείγοντα περιστατικά
- ♦ έχετε σύντομο χρόνο αναμονής για προσωπικές συναντήσεις και οι εξετάσεις διεκπεραιώνονται γρήγορα
- ♦ σύντομη λίστα αναμονής για μη επείγοντα χειρουργεία

#### ΑΥΤΟΝΟΜΙΑ

- ♦ να εμπλέκεστε στην λήψη αποφάσεων για την φροντίδα και την θεραπεία σας εάν το επιθυμείτε
- ♦ ο παροχέας υπηρεσιών υγείας να ζητά την άδεια σας πριν ξεκινήσει κάποια θεραπεία ή εξέταση

#### ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

- ♦ να έχετε αρκετό χώρο, να κάθεστε και να έχετε καλό αερισμό στην αίθουσα αναμονής
- ♦ να έχετε ένα καθαρό χώρο (συμπεριλαμβανομένων των χώρων υγιεινής)
- ♦ να έχετε υγιεινό και νόστιμο φαγητό

#### ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΣΤΗΡΙΞΗ

- ♦ η παροχή φαγητού και άλλων δώρων από τους οικείους
- ♦ ελευθερία στην εκτέλεση θρησκευτικών καθηκόντων

#### ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

- ♦ ο παροχέας σας άκουει με προσοχή
- ♦ ο παροχέας δίνει εξηγήσεις κατά τρόπο που να μπορείτε να καταλάβετε
- ♦ έχετε χρόνο να υποβάλετε ερωτήσεις

ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΟ ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ \_\_\_\_\_

ΛΙΓΟΤΕΡΟ ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ \_\_\_\_\_

## ΓΙΑ ΤΟΝ ΕΑΥΤΟ ΣΑΣ

52. Πόσων χρονών είστε?

\_\_\_\_\_ Χρονών

53. Είστε άντρα ή γυναίκα?

Άντρας	
Γυναίκα	

54. Γεννηθήκατε σ' αυτή την χώρα ?

Ναι	
Όχι	

55. Έχουν και οι δύο σας γονείς γεννηθεί σ' αυτή την χώρα?

Ναι	
Όχι	

56. Πόσα χρόνια εκπαίδευσης έχετε συμπληρώσει?

-----Χρόνια

57 Σε ποία εισοδηματική κατηγορία ανήκετε? ( χρόνιαίο καθαρό εισόδημα οικογένειας )

ΛΚ 0001 - 4999	
ΛΚ 5000 - 9999	
ΛΚ 10000 - 14999	
ΛΚ 15000 - 19999	
ΛΚ 20000 - 24999	
ΛΚ 25000 +	

58. Πιο κάτω αναφέρονται διάφοροι χώροι στους οποίους μπορείτε να έχετε υπηρεσίες υγείας. Παρακαλώ να σημειώσετε πόσες φορές έχετε επισκεφθεί κάθε ένα απο αυτούς μέσα στις τελευταίες 30 μέρες.

### Φορές

\_\_\_\_\_ Γενικός Γιατρός

\_\_\_\_\_ Οδοντίατρος

\_\_\_\_\_ Γιατρός με ειδικότητα(πχ χειρουργός, γυναικολόγος, καρδιολόγος κλπ.)

\_\_\_\_\_ Φυσιοθεραπευτής

\_\_\_\_\_ Χειροπράκτορας

\_\_\_\_\_ Παραδοσιακή ιατρική

\_\_\_\_\_ Κλινική

\_\_\_\_\_ Εξωτερικά ιατρεία νοσοκομείων

\_\_\_\_\_ Νοσηλευτικοί θάλαμοι νοσοκομείων

\_\_\_\_\_ Φαρμακείο (όπου απλά αναφέρατε τα ιατρικά σας προβλήματα)

\_\_\_\_\_ Κατ' οίκον φροντίδα

\_\_\_\_\_ Άλλα (διευκρινίστε )

59. Έχετε ασφαλιστική κάλυψη από κάποιο δημόσιο ή ιδιωτικό φορέα για επισκέψεις σε γιατρούς ή άλλες υπηρεσίες σαν εξωτερικός ασθενής ?

Ναι	
Όχι	
Δεν γνωρίζω	

60. Έχετε ασφαλιστική κάλυψη από κάποιο δημόσιο ή ιδιωτικό φορέα για επισκέψεις σε γιατρούς ή άλλες υπηρεσίες για νοσηλευτική φροντίδα?

Ναι	
Όχι	
Δεν γνωρίζω	

## ΜΕΛΕΤΗΣΤΕ ΤΑ ΠΙΟ ΚΑΤΩ ΣΕΝΑΡΙΑ

61. Η Καίτη χρειάστηκε να μείνει στο νοσοκομείο για μεγάλο χρονικό διάστημα λόγω του ότι η ασθένεια της ήταν δύσκολο να διαγνωσθεί. Η συμπεριφορά του προσωπικού του νοσοκομείου ήταν άψογη επέτρεπαν στην οικογένεια της να την επισκέπτεται οποιανδήποτε στιγμή και να είναι μαζί της όσο το δυνατό περισσότερο. Κάθε φορά που η Καίτη επιθυμούσε να επικοινωνήσει με την οικογένεια της, της επέτρεπαν να τους τηλεφωνεί. Το προσωπικό γνωρίζοντας ότι η Καίτη ανησυχούσε έκανε διευθετήσεις ούτως ώστε να επισκέπτεται τακτικά κάποιο μέρος για να προσευχηθεί.

- Πώς θα βαθμολογούσατε την εμπειρία της Καίτης όσον αφορά την συμπεριφορά του νοσοκομείου να της επιτρέψει να έρχεται σε επαφή με τους συγγενείς και φίλους της ή να συνεχίσει κανονικά τις θρησκευτικές της συνήθειες κατά την διάρκεια της παραμονής της στο νοσοκομείο.

Καλή	
Πολύ καλή	
Μέτρια	
Κακή	
Πολύ κακή	

62. Η Πόλα χρειάστηκε να μείνει στο νοσοκομείο για πολύ καιρό μετά από ένα αυτοκινητιστικό δυστύχημα. Το προσωπικό του νοσοκομείου ενθάρρυνε την οικογένεια της να την επισκέπτεται καθημερινά και οποιανδήποτε ώρα ήθελαν. Η μητέρα της συχνά της έφερνε γλυκά και κέικς. Η οικογένεια της την πήγαινε 1 φορά την βδομάδα σε μέρος προσευχής, και εκεί έκανα την προσευχή τους.

- Πώς θα βαθμολογούσατε την εμπειρία της Πόλας όσον αφορά την συμπεριφορά του νοσοκομείου να της επιτρέψει να έρχεται σε επαφή με τους συγγενείς και φίλους της ή να συνεχίσει κανονικά τις θρησκευτικές της συνήθειες κατά την διάρκεια της παραμονής της στο νοσοκομείο.

Καλή	
Πολύ καλή	
Μέτρια	
Κακή	
Πολύ κακή	

63. Ο Σίμος υποφέρει από πόνους στις αρθρώσεις και από δύσπνοια. Επισκέπτεται δύο ειδικούς γιατρούς μία φορά κάθε δύο μήνες. Πρόσφατα επειδή η κατάσταση της αναπνοής του χειροτέρεψε, ζήτησε να δει καρδιολόγο και τα φάρμακα του αναπροσαρμόστηκαν. Επισκέπτεται τακτικά τον γενικό παθολόγο του για τη συνταγή των φαρμάκων του.

- Πώς θα βαθμολογούσατε την εμπειρία του Σίμου όσον αφορά την δυνατότητα να χρησιμοποιεί φορέα παροχής υπηρεσιών υγείας της δικής του επιλογής.

Καλή	
Πολύ καλή	
Μέτρια	
Κακή	
Πολύ κακή	

64. Ο Ανδρέας έχει έναν οικογενειακό ιατρό που τον συμβουλεύει τακτικά. Τελευταίος οι φίλοι του, του συνέστησαν να συμβουλευτεί ένα ομοιοπαθητικό για προβλήματα δέρματος. Όταν ζήτησε από τον γιατρό του να του δώσει παραπεμπτικό αυτός του είπε ότι ήταν αδύνατο και τον παρέπεμψε σε ειδικό δερματολόγο.

- Πώς θα βαθμολογούσατε την εμπειρία του Ανδρέα όσον αφορά την δυνατότητα να χρησιμοποιεί φορέα παροχής υπηρεσιών υγείας της δικής του επιλογής.

Καλή	
Πολύ καλή	
Μέτρια	
Κακή	
Πολύ κακή	

65. Η Ταμάρα χρειάστηκε, να μείνει στο νοσοκομείο για ανάρρωση για δύο εβδομάδες μετά από ένα άσχημο πέσιμο. Η οικογένεια της την επισκεπτόταν τακτικά στις ώρες των επισκέψεων, όμως τις υπόλοιπες ώρες η Ταμάρα έπληττε. Το νοσοκομείο δεν είχε κοινό χώρο ψυχαγωγίας, οι ασθενείς δεν ενθαρρύνονταν να πηγαίνουν στα δωμάτια άλλων ασθενών. Υπήρχε όμως μία μικρή βιβλιοθήκη μέσα στο χώρο του νοσοκομείου που η Ταμάρα επισκεπτόταν, καμία φορά ενώ οι νοσοκόμες της έπαιρναν καθημερινά την εφημερίδα.

- Πώς θα βαθμολογούσατε την εμπειρία της Ταμάρας όσον αφορά την συμπεριφορά του νοσοκομείου να της επιτρέψει να έρχεται σε επαφή με τους συγγενείς και φίλους της ή να συνεχίσει κανονικά τις θρησκευτικές της συνήθειες κατά την διάρκεια της παραμονής της στο νοσοκομείο.

Καλή	
Πολύ καλή	
Μέτρια	
Κακή	
Πολύ κακή	

66. Ο Ναθαναήλ τον τελευταίο χρόνο υποφέρει από πονοκέφαλο. Αρχικά ο γενικός παθολόγος του χορήγησε φάρμακα όμως αυτά δεν βοήθησαν την κατάσταση του. Τον παρέπεμψε σε ειδικό γιατρό. Μετά απο εξετάσεις διέγνωσαν όγκο στον εγκέφαλο και θα χρειαζόταν εγχείριση. Ο Ναθαναήλ γνωρίζει ένα διάσημο χειρουργό και κατάφερε να κλείσει ημερομηνία για την εγχείρηση μέσα στον ίδιο μήνα.

- Πώς θα βαθμολογούσατε την εμπειρία του Ναθαναήλ όσον αφορά την δυνατότητα να χρησιμοποιεί φορέα παροχής υπηρεσιών υγείας της δικής του επιλογής.

Καλή	
Πολύ καλή	
Μέτρια	
Κακή	
Πολύ κακή	

67. Η Δώρα χρειάστηκε να μείνει στο νοσοκομείο για δύο βδομάδες όταν έσπασε τον πόδι της. Η εργασία του συζύγου και των παιδιών της βρίσκονταν μακριά από το νοσοκομείο και ήταν δύσκολο για αυτούς να την επισκέπτονται μέσα στο στενό χρονικό πλαίσιο του επισκεπτηρίου. Η μητέρα της δεν μπορούσε να την επισκεφτεί επειδή οι ώρες επισκέψεως δεν την βόλευαν.

- Πώς θα βαθμολογούσατε την εμπειρία της Δώρας όσον αφορά την συμπεριφορά του νοσοκομείου να της επιτρέψει να έρχεται σε επαφή με τους συγγενείς και φίλους της ή να συνεχίσει κανονικά τις θρησκευτικές της συνήθειες κατά την διάρκεια της παραμονής της στο νοσοκομείο.

Καλή	
Πολύ καλή	
Μέτρια	
Κακή	
Πολύ κακή	

68. Ο Κώστας υποφέρει από προβλήματα στο στομάχι εδώ και αρκετά χρόνια. Είχε παραπεμφθεί σε πολλούς γιατρούς όμως μόνο μετά από τις υποδείξεις του οικογενειακού του γιατρού. Η παράκλησή του να επισκεφθεί γνωστό γαστρεντερολόγο απορρίφθηκε απο την ασφάλεια του.

- Πώς θα βαθμολογούσατε την εμπειρία του Κώστα όσον αφορά την δυνατότητα να χρησιμοποιεί φορέα παροχής υπηρεσιών υγείας της δικής του επιλογής.

Καλή	
Πολύ καλή	
Μέτρια	
Κακή	
Πολύ κακή	

69. Ο Μάριος χρειάζεται να είναι για μεγάλο χρονικό διάστημα στο νοσοκομείο για εξετάσεις προετοιμασίας όσον αφορά την εγχειρήσει παρακαμπτήριο καρδιάς (bypass operation). Η οικογένεια του τον επισκέφθηκε τις ώρες του επισκεπτηρίου, ενώ για το υπόλοιπο της μέρας έβλεπε μόνο το προσωπικό του νοσοκομείου το οποίο είχε την φροντίδα του. Του ζήτησαν να μην άκουει το μικρό ράδιο που είχε μαζί του παρ' όλο ότι δεν ενοχλούσε τους γύρω του, και η παράκληση του να τον επισκεφθεί ο τοπικός πνευματικός ιερέας απορρίφθηκε με την αιτιολογία ότι θα ενοχλούσε τους υπόλοιπους ασθενείς.

- Πώς θα βαθμολογούσατε την εμπειρία του Μάριου όσον αφορά την συμπεριφορά του νοσοκομείου να του επιτρέψει να έρχεται σε επαφή με τους συγγενείς και φίλους του ή να συνεχίσει κανονικά τις θρησκευτικές του συνήθειες κατά την διάρκεια της παραμονής του στο νοσοκομείο.

Καλή	
Πολύ καλή	
Μέτρια	
Κακή	
Πολύ κακή	

70. Η Πηνελόπη μετά από μίαν εγχείρηση χρειάστηκε να μείνει στο νοσοκομείο για δύο βδομάδες. Η οικογένεια της μισούσε της επισκέψεις και ο λόγος ήταν ότι ακόμη και τις ώρες του επισκεπτηρίου το προσωπικό του νοσοκομείου τους έκανε να νιώθουν ανεπιθύμητοι. Κάθε φορά που της έφερναν γλυκά ή κέικ οι νοσοκόμες γκρίνιαζαν λέγοντας ότι η Πηνελόπη έκανε ιδιοτροπίες για το φαγητό του νοσοκομείου. Η Πηνελόπη θα ήθελε να είχε επισκέψεις από τους στενούς της φίλους αλλά οι νοσοκόμες δεν ενθάρρυναν αυτές τις επισκέψεις.

- Πώς θα βαθμολογούσατε την εμπειρία της Πηνελόπης όσον αφορά την συμπεριφορά του νοσοκομείου να της επιτρέψει να έρχεται σε επαφή με τους συγγενείς και φίλους της η να συνεχίσει κανονικά τις θρησκευτικές της συνήθειες κατά την διάρκεια της παραμονής της στο νοσοκομείο.

Καλή	
Πολύ καλή	
Μέτρια	
Κακή	
Πολύ κακή	

71. Ο Πασχάλης για να εξετάσει την πίεση του επισκέπτεται το τοπικό νοσοκομείο. Κάθε φορά που πηγαίνει τον εξετάζει διαφορετικός γιατρός. Όταν ζητά να τον εξετάσει ο γιατρός που τον εξέτασε την τελευταία φορά του λένε ότι αυτό είναι αδύνατο. Κάποτε όταν ήταν πολύ άρρωστος και ζαλιζόταν ζήτησε να εξεταστεί από ένα άλλο γιατρό ή ειδικό γιατρό αλλά του ανέφεραν ότι δεν είχε δικαίωμα επιλογής του γιατρού που θα τον εξέταζε.

- Πώς θα βαθμολογούσατε την εμπειρία του Πασχάλη όσον αφορά την δυνατότητα να χρησιμοποιεί φορέα παροχής υπηρεσιών υγείας της δικής του επιλογής.

Καλή	
Πολύ καλή	
Μέτρια	
Κακή	
Πολύ κακή	

72. Ο Κώστας υποφέρει από επιληψία και γι' αυτό επισκέπτεται το κοινοτικό κέντρο υγείας. Πρέπει να το επισκεφθεί σε συγκεκριμένη μέρα της εβδομάδας λόγω του ότι η μονάδα/ομάδα που τον εξετάζει είναι διαθέσιμη μόνο την συγκεκριμένη μέρα. Από τα 4 μέλη της ομάδας, παρ' όλο ότι τον εξετάζει νευρολόγος κάθε φορά, δεν μπορεί να επιλέξει ποίο να επισκεφθεί λόγω του ότι παραπέμπεται για εξέταση σε αυτόν που είναι ελεύθερος τη συγκεκριμένη στιγμή.

- Πώς θα βαθμολογούσατε την εμπειρία του Κώστα όσον αφορά την δυνατότητα να χρησιμοποιεί φορέα παροχής υπηρεσιών υγείας της δικής του επιλογής.

Καλή	
Πολύ καλή	
Μέτρια	
Κακή	
Πολύ κακή	

73. Ο Ιωσήφ μετά από αυτοκινητικό δυστύχημα χρειάστηκε να μείνει στο νοσοκομείο για 10 μέρες. Οι νοσοκόμες ζήτησαν από την οικογένεια του να μην τον επισκέπτεται καθ' ότι το νοσοκομείο ήταν γεμάτο από ασθενείς, και οι επισκέπτες έλεγαν «πρόσθεταν στο είδη βεβαρημένο πρόγραμμα τους». Αν και το νοσοκομείο προσέφερε τακτικά γεύματα, η οικογένεια του σκέφτηκε να του φέρει το αγαπημένο του φαγητό. Την ημέρα εκείνη ο Ιωσήφ και η οικογένεια του κατσαδιάστηκαν και τους ζητήθηκε να ακολουθούν τους κανόνες του νοσοκομείου. Όταν ο Ιωσήφ ρώτησε την υπεύθυνη νοσοκόμα αν μπορούσε να επισκεφθεί το μέρος προσευχής για να προσευχηθεί αυτή του το αρνήθηκε λέγοντας του ότι δεν μπορεί να βγει από το νοσοκομείο.

- Πώς θα βαθμολογούσατε την εμπειρία του Ιωσήφ όσον αφορά την συμπεριφορά του νοσοκομείου να του επιτρέψει να έρχεται σε επαφή με τους συγγενείς και φίλους του η να συνεχίσει κανονικά τις θρησκευτικές του συνήθειες κατά την διάρκεια της παραμονής του στο νοσοκομείο.

Καλή	
Πολύ καλή	
Μέτρια	
Κακή	

Πολύ κακή	
-----------	--

74. Ο Λοίζος επισκέπτεται το τοπικό γενικό νοσοκομείο. Το νοσοκομείο είναι μεγάλο και έχει διάφορες ειδικότητες γιατρών. Ανάλογα με την πάθηση του μπορεί να επιλέξει τι τμήμα να επισκεφθεί. Όμως από την στιγμή που γράφετε στο συγκεκριμένο τμήμα θα πρέπει να δει το γιατρό που του έχουν καθορίσει.
- Πώς θα βαθμολογούσατε την εμπειρία του Λοίζου όσον αφορά την δυνατότητα να χρησιμοποιεί φορέα παροχής υπηρεσιών υγείας της δικής του επιλογής.

Καλή	
Πολύ καλή	
Μέτρια	
Κακή	
Πολύ κακή	