



Løbenr \_\_\_\_\_

## **Sundhedssektoren og brugernes behov**

**Skema RA**



**Verdenssundhedsorganisationen  
(WHO)  
Januar 2001**

## **Vejledning til besvarelse af spørgeskemaet**

Inden De besvarer et spørgsmål, bedes De læse både spørgsmål og svarmuligheder igennem. De fleste af spørgsmålene besvares ved at sætte en ring om det tal, der står ud for det svar, som De synes passer bedst. I enkelte spørgsmål bedes De anføre et tal eller en tekst.

### **Eksempel:**

#### **1. Hvordan er Deres helbred alt i alt for tiden?**

Meget godt	1
Godt	2
Nogenlunde	3
Dårligt	4
Meget dårligt	5

#### **7. Hvilken type behandlingsinstans var det?**

(Angiv venligst arten af den pågældende instans, f.eks. praktiserende læge, specialist, ambulatorium, lægelaboratorium, fysioterapeut, osv.)

Type:

\_\_\_\_\_ fysioterapeut \_\_\_\_\_

Nogle spørgsmål er lettere at besvare end andre. Hvis De går i stå ved besvarelsen af et enkelt spørgsmål, så gå hellere videre til det næste, frem for at opgive at udfylde skemaet.

Det er vigtigt at De under alle omstændigheder sender skemaet tilbage til os i den frangerede svarkuvert - også selvom nogle spørgsmål ikke er besvaret.

Har De spørgsmål til undersøgelsen er De velkommen til at kontakte Jesper Christensen på tlf. 3917 3645 eller Hanne Petersen 3917 3644, begge Danmarks Statistik.

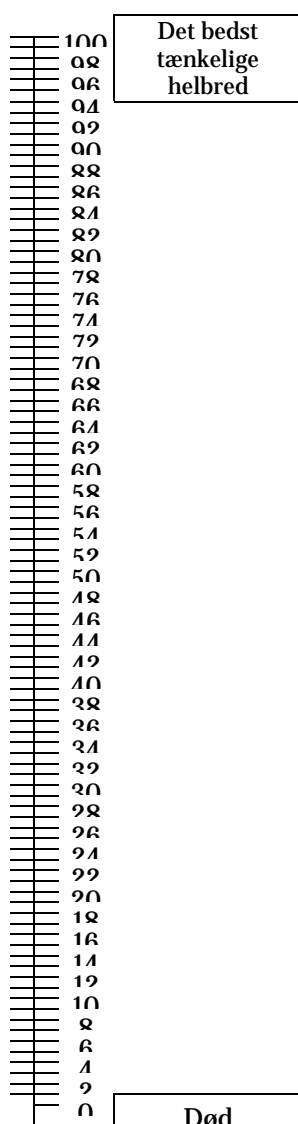
## Først nogle spørgsmål om Deres helbred

### 1. Hvordan er Deres helbred alt i alt for tiden?

Meget godt	1
Godt	2
Nogenlunde	3
Dårligt	4
Meget dårligt	5

### 2. Hvis De skulle vurdere Deres almene helbredstilstand, hvor vil De placere Dem på denne skala?

Tegn venligst en pil det sted, der svarer til Deres vurdering.



## **Nogle spørgsmål om Deres kontakter med sundhedssektoren i de sidste 12 måneder.**

**Når De i det følgende besvarer spørgsmålene 3-50 bedes De venligst tænke på Deres erfaringer i de sidste 12 måneder.**

**3. Har De inden for de sidste 12 måneder haft kontakt med sundhedssektoren?**

(Inklusive besøg hos Deres praktiserende læge eller andre behandlere også for mindre problemer)

Ja                    1  
Nej                    2 → Gå til spm. 50

**4. Har De været i kontakt med sundhedssektoren enten som dagpatient eller haft besøg i Deres hjem?**

(Ved dagpatient forstås besøg i en læges konsultation, en klinik eller et daghospital - altså et sted, hvor man ikke overnatter).

Ja                    1  
Nej                    2 → Gå til spm. 35

**5. Har De hyppigst haft kontakt med sundhedssystemet gennem henvendelse hos læge, klinik eller lignende eller gennem besøg hos Dem i Deres hjem?**

Mest gennem egen henvendelse                    1  
Mest gennem hjemmebesøg                    2  
Lige meget gennem begge                    3

**6. Hvornår har De sidst henvendt Dem til en læge, klinik eller lignende? Var det:**

Indenfor de sidste 30 dage?                    1  
1-3 måneder siden?                    2  
3- 6 måneder siden?                    3  
6-12 måneder siden?                    4  
Husker ikke                    8

**7. Hvilken type behandlingsinstans var det?**

(Angiv venligst arten af den pågældende instans, f.eks. praktiserende læge, specialist, ambulatorium, lægelaboratorium, fysioterapeut, osv.)

Type: \_\_\_\_\_

**8. Var det sted, som De nævnte i spørgsmål 7, Deres sædvanlige behandlingssted?**

Ja                    1  
Nej                    2  
Har intet fast behandlingssted                    3

**9. Hvor ofte har De ved akut behov kunnet få behandling, når De ønskede det?**

- |             |   |
|-------------|---|
| Altid       | 1 |
| Som regel   | 2 |
| Nogle gange | 3 |
| Aldrig      | 4 |

**10. Hvor lang tid måtte De vente fra det ønskede tidspunkt til De modtog behandling?**

Angiv ventetiden nedenfor.

antal \_\_\_\_\_ minutter

antal \_\_\_\_\_ timer

antal \_\_\_\_\_ dage

antal \_\_\_\_\_ uger

antal \_\_\_\_\_ måneder

**11. Har De inden for de sidste 12 måneder haft behov for laboratorieprøver eller andre undersøgelser? (f.eks. blodprøver, røntgenundersøgelser, scanning eller lignende)**

- |     |                    |
|-----|--------------------|
| Ja  | 1                  |
| Nej | 2 → Gå til spm. 13 |

**12. Hvor længe skulle De vente på at få taget disse prøver eller undersøgelser?**

- |                                  |   |
|----------------------------------|---|
| Fik dem med det samme            | 1 |
| 1-2 dage                         | 2 |
| 3-5 dage                         | 3 |
| 6-10 dage                        | 4 |
| Over 10 dage (Hvor mange?) _____ |   |

**13. Alt i alt hvordan har Deres erfaringer været med hensyn til at kunne få hurtig behandling?**

- |               |   |
|---------------|---|
| Meget gode    | 1 |
| Gode          | 2 |
| Nogenlunde    | 3 |
| Dårlige       | 4 |
| Meget dårlige | 5 |

**14. Når De inden for de sidste 12 måneder har henvendt Dem til sundhedssystemet, hvor ofte har De da følt, at sundhedspersonalet behandlede Dem med respekt?**

- |             |   |
|-------------|---|
| Altid       | 1 |
| Som regel   | 2 |
| Nogle gange | 3 |
| Aldrig      | 4 |

- 15. Hvor ofte har De følt, at det administrative personale ved sundhedssystemet (receptionister, sekretærer, osv.) har behandlet Dem med respekt?**

Altid	1
Som regel	2
Nogle gange	3
Aldrig	4

- 16. Hvor ofte har De følt at undersøgelser og behandlinger blev gennemført på en sådan måde, at der blev taget hensyn til Deres privatliv?**

Altid	1
Som regel	2
Nogle gange	3
Aldrig	4

- 17. Alt i alt hvordan var Deres erfaringer med hensyn til at blive behandlet med værdighed af sundhedssystemet?**

Meget gode	1
Gode	2
Nogenlunde	3
Dårlige	4
Meget dårlige	5

- 18. Hvor ofte har De oplevet at sundhedspersonalet (læger, sygeplejersker, osv.) har lyttet opmærksomt til Dem?**

Altid	1
Som regel	2
Nogle gange	3
Aldrig	4

- 19. Hvor ofte har de forklaringer, som De har fået af læger, sygeplejersker eller andre behandlere, været forståelige for Dem?**

Altid	1
Som regel	2
Nogle gange	3
Aldrig	4

- 20. Hvor ofte har sundhedspersonalet givet Dem tid til at stille spørgsmål om Deres helbredsproblemer og behandlingsformer?**

Altid	1
Som regel	2
Nogle gange	3
Aldrig	4

**21. Alt i alt hvordan er Deres helhedsindtryk af Deres kommunikation og kontakt med sundhedspersonalet?**

Meget godt	1
Godt	2
Nogenlunde	3
Dårligt	4
Meget dårligt	5

**22. Blev der ved Deres henvendelse til sundhedssystemet truffet beslutninger om Deres behandling f.eks. vedrørende medicin, undersøgelser eller prøver?**

Ja	1
Nej	2 → Gå til spm. 24

**23. Hvor ofte har De selv kunne deltage så meget, som De ønskede det, i disse beslutninger?**

Altid	1
Som regel	2
Nogle gange	3
Aldrig	4

**24. Hvor ofte har sundhedspersonalet bedt om Deres tilladelse før en behandling blev igangsat eller en prøve taget?**

Altid	1
Som regel	2
Nogle gange	3
Aldrig	4

**25. Alt i alt hvordan var Deres erfaringer med hensyn til at kunne deltage så meget, som De ønskede i beslutninger om Deres behandling, undersøgelser og prøver?**

Meget gode	1
Gode	2
Nogenlunde	3
Dårlige	4
Meget dårlige	5

**26. Hvor ofte blev samtalerne med sundhedspersonalet gennemført under forhold, som betød at uvedkommende ikke kunne høre, hvad der blev sagt?**

Altid	1
Som regel	2
Nogle gange	3
Aldrig	4

**27. Hvor ofte blev Deres helbredsoplysninger behandlet fortroligt? Herved menes, at ingen, som De ikke ønskede skulle informeres, har fået noget at vide om Deres helbredsforhold.**

Altid	1
Som regel	2
Nogle gange	3
Aldrig	4

- 28. Alt i alt hvordan var Deres erfaringer med hensyn til fortroligheden i behandlingen af Deres helbredsoplysninger?**

Meget gode	1
Gode	2
Nogenlunde	3
Dårlige	4
Meget dårlige	5

- 29. Har De inden for de sidste 12 måneder haft problemer med selv at kunne vælge den behandler, som De foretrak?**

Ikke noget problem	1
Lille problem	2
Hverken stort eller lille	3
Stort problem	4
Meget stort problem	5

- 30. Hvor store problemer har De haft med at kunne vælge andre end Deres sædvanlige behandlingsinstanser?**

Ikke noget problem	1
Lille problem	2
Hverken stort eller lille	3
Stort problem	4
Meget stort problem	5
Har aldrig prøvet	6

- 31. Alt i alt hvordan var Deres erfaringer med hensyn til frit at kunne vælge mellem de behandlere og behandlingsinstitutioner, som sundhedssystemet stiller til rådighed?**

Meget gode	1
Gode	2
Nogenlunde	3
Dårlige	4
Meget dårlige	5

- 32. Når De tænker på de steder i sundhedssystemet, som De har besøgt inden for de sidste 12 måneder, hvordan vil De vurdere kvaliteten af venteværelset f.eks. med hensyn til plads, siddepladser og frisk luft?**

Meget god	1
God	2
Nogenlunde	3
Dårlig	4
Meget dårlig	5
Ikke relevant/kun besøg i hjemmet	6

- 33. Når De tænker på de steder inden for sundhedssystemet, som De har besøgt, hvordan vil De vurdere hygiejnen på disse steder?**

Meget god	1
God	2
Nogenlunde	3
Dårlig	4
Meget dårlig	5
Ikke relevant/kun besøg i hjemmet	6



- 34. Alt i alt hvordan vil De vurdere kvaliteten af de fysiske rammer de steder, som De har besøgt f.eks. med hensyn til plads, siddepladser, frisk luft og hygiejne?**

Meget god	1
God	2
Nogenlunde	3
Dårlig	4
Meget dårlig	5
Ikke relevant/kun besøg i hjemmet	6

### **Nu følger nogle spørgsmål om Deres indlæggelser**

- 35. Har De indenfor de sidste 12 måneder været indlagt på hospital, sanatorium eller lignende, hvor De overnattede?**

Ja	1
Nej	2 → Gå til spm. 50

- 37. Blev De indlagt så snart De ønskede det?**

Ja	1
Nej	2

- 38. Hvor ofte fik De under Deres indlæggelse(r) hjælp fra personalet ligeså snart De ønskede det?**

Altid	1
Som regel	2
Nogle gange	3
Aldrig	4

- 39. Alt taget i betragtning hvordan var Deres erfaringer under indlæggelsen(erne) med hensyn til at få hurtig hjælp fra læger og sygeplejersker?**

Meget gode	1
Gode	2
Nogenlunde	3
Dårlige	4
Meget dårlige	5

- 40. Alt i alt hvordan var Deres erfaringer med hensyn til at blive behandlet med værdighed under indlæggelsen(erne)?**

Meget gode	1
Gode	2
Nogenlunde	3
Dårlige	4
Meget dårlige	5

- 41. Hvordan var Deres erfaringer med hensyn til kommunikation og kontakt med hospitalspersonalet under Deres indlæggelse(r)?**

Meget gode	1
Gode	2
Nogenlunde	3
Dårlige	4
Meget dårlige	5

- 42. Hvordan var Deres erfaringer med hensyn til at blive inddraget i beslutninger så meget, som De selv ønskede det vedrørende Deres behandling?**

Meget gode	1
Gode	2
Nogenlunde	3
Dårlige	4
Meget dårlige	5

- 43. Hvordan var Deres erfaringer med hensyn til hospitalets overholdelse af reglerne om fortrolighed i behandlingen af Deres oplysninger?**

Meget gode	1
Gode	2
Nogenlunde	3
Dårlige	4
Meget dårlige	5

- 44. Alt I alt hvordan var Deres erfaringer med hensyn til frit at kunne vælge det hospital, som De ville indlægges på?**

Meget gode	1
Gode	2
Nogenlunde	3
Dårlige	4
Meget dårlige	5

- 45. Alt I alt hvordan vil De vurdere kvaliteten af de fysiske rammer på hospitalet, som f.eks. plads, frisk luft, hygiejne og lignende?**

Meget gode	1
Gode	2
Nogenlunde	3
Dårlige	4
Meget dårlige	5

- 46. Var det et problem under Deres indlæggelse(r) at få lov til, at familie eller venner kunne medtage Deres yndlingsretter eller lignende til hospitalet?**

Ikke noget problem	1
Lille problem	2
Hverken stort eller lille problem	3
Stort problem	4
Meget stort problem	5

- 47. Var det et problem under Deres ophold på hospitalet at få lov til at udøve Deres religion, hvis De ønskede det?**

Ikke noget problem	1
Lille problem	2
Hverken stort eller lille problem	3
Stort problem	4
Meget stort problem	5

- 48. Alt i alt hvordan var Deres erfaringer med hensyn til at kunne få lov til at omgås familie og venner, og kunne fortsætte med Deres sociale og religiøse traditioner under indlæggelsen(erne)?**

Meget gode	1
Gode	2
Nogenlunde	3
Dårlige	4
Meget dårlige	5

- 49. Har De inden for de sidste 12 måneder følt Dem dårligt behandlet af sundhedssystemet på grund af Deres:**  
(Udfyld venligst hver linie)

	ja	nej
<b>Nationalitet?</b>	1	2
<b>Sociale klasse?</b>	1	2
<b>Etniske oprindelse?</b>	1	2
<b>Hudfarve?</b>	1	2
<b>Køn?</b>	1	2
<b>Sprog?</b>	1	2
<b>Religion?</b>	1	2
<b>Politiske eller anden overbevisning?</b>	1	2
<b>Helbredstilstand?</b>	1	2
<b>Fattigdom?</b>	1	2
<b>Andet (hvad?) _____</b>	1	2

- 50. Er det sket en eller flere gange indenfor de sidste 12 måneder, at De ikke har søgt behandling for et helbredsproblem, fordi De ikke havde råd?**

Ja	1
Nej	2

**51. Kasserne nedenfor beskriver på hvilken måde sundhedssystemet viser respekt for den enkelte patient og hvad der tages hensyn til. Angiv venligt nedenfor hvad der efter Deres mening er den vigtigste og den mindst vigtige.**

**Værdighed**

- ◆ at blive behandlet med respekt
- ◆ at få foretaget alle fysiske undersøgelser i enerum

**Fortrolighed**

- ◆ at være sikker på at Deres helbredsoplysninger behandles fortroligt
- ◆ at kunne føre samtalerne med Deres behandlere i enerum

**Valgfrihed**

- ◆ at selv kunne vælge den person, som De ønsker som behandler (læge, sygeplejerske, osv.)
- ◆ at selv kunne vælge det sted, hvor De ønsker at blive behandlet

**Hurtig adgang til akut behandling**

- ◆ fornuftig afstand til det sted, hvor der kan ydes behandling
- ◆ adgang til hurtig hjælp i nødsituationer
- ◆ korte ventetider for konsultationer, prøver og undersøgelser
- ◆ korte ventetider for ikke-haste operationer

**Medbestemmelse**

- ◆ at have medindflydelse på beslutninger om behandling
- ◆ at blive spurgt om lov før behandling i gang sættes

**Fysiske rammer**

- ◆ at have adgang til plads og siddepladser samt frisk luft til rådighed i venteværelset
- ◆ at have adgang til rene faciliteter (inkl. toiletter)
- ◆ at have adgang til spiselig og næringsrig mad under indlæggelser

**Social støtte**

- ◆ lov til at modtage gaver, mad og andre ting af familie og venner
- ◆ frihed til at udøve sin religion

**Kommunikation**

- ◆ at blive lyttet til
- ◆ at få en forståelig forklaring
- ◆ tid til at kunne stille spørgsmål

Det vigtigste: \_\_\_\_\_

Det mindst vigtige: \_\_\_\_\_

## **Så følger der nogle få spørgsmål om Dem selv**

**52. Hvor gammel er De?**

\_\_\_\_\_ år

**53. Er De mand eller kvinde?**

Mand	1
Kvinde	2

**54. Er De født i Danmark?**

Ja	1
Nej	2

**55. Er begge Deres forældre født i Danmark?**

Ja	1
Nej	2

**56. Hvor mange års uddannelse har De gennemført?**

(medtag venligst både antal år i skolen og de evt. efterfølgende år i uddannelsessystemet, for eks. højskole, universitet, osv.)

\_\_\_\_\_ år

**57. Hvilken indkomstgruppe hører Deres husstand til?**

(husstandens samlede nettoindkomst i år 2000, dvs efter skat)

Under 100.000	1
100.000 – 140.000	2
141.000 – 190.000	3
191.000 – 280.000	4
Over 280.000	5
Ved ikke	6

58. **Nedenunder er der en liste over steder, hvor man kan få hjælp i forbindelse med helbredsproblemer. Vær venlig at skrive antallet af gange De har besøgt hver af dem inden for de sidste 30 dage:**

**Antal gange**

- \_\_\_\_\_ Praktiserende læger
- \_\_\_\_\_ Tandlæger
- \_\_\_\_\_ Specialister
- \_\_\_\_\_ Fysioterapeuter
- \_\_\_\_\_ Kiropraktorer
- \_\_\_\_\_ Alternative behandlere
- \_\_\_\_\_ Klinik (overvejende bemandet med sygeplejersker, arbejdende uafhængigt af et hospital)
- \_\_\_\_\_ Hospital (ambulant afsnit)
- \_\_\_\_\_ Hospital (sengeafsnit)
- \_\_\_\_\_ Apotek (hvor De havde en samtale med nogen om Deres helbred og ikke bare købte medicin)
- \_\_\_\_\_ Hjemmepleje (læge, hjemmesygeplejerske, sygehjælper)

~Andet (beskriv):

\_\_\_\_\_

~Ved ikke

**Nu følger der nogle korte historier om forskellige helbredsproblemer, som folk kan have. Nogle af historierne kunne ikke forekomme i Danmark, men vi beder Dem alligevel om at tage stilling til dem, ved at besvare spørgsmålene.**

61. **Karen går med sit seks måneder gamle spædbarn til den sædvanlige sundhedskontrol. Sundhedsplejersken bliver meget vred, da det viser sig, at Karen har glemt barnets kort, og hun skælder hende højlydt ud i påhør af andre mødre. Hun bliver ved med at beklage sig over hensynsløse og glemsomme mødre, som giver folk ekstra arbejde.**

**Hvordan vil De vurdere Karens erfaring med hensyn til at blive behandlet med værdighed?**

- |              |   |
|--------------|---|
| Meget god    | 1 |
| God          | 2 |
| Nogenlunde   | 3 |
| Dårlig       | 4 |
| Meget dårlig | 5 |

- 62. Rita er en ældre kvinde, der er analfabet. På det sidste har hun været svimmel og har haft problemer med at sove. Lægen ser ikke ud til at være interesseret i hvad hun fortæller. Han siger, at der ikke er noget i vejen og skriver noget på en seddel og siger, at hun skal hente medicinen på apoteket.**

**Hvor godt kommunikerer lægen efter Deres opfattelse med Rita?**

Meget godt	1
Godt	2
Nogenlunde	3
Dårligt	4
Meget dårligt	5

- 63. Anja tager sit tre måneder gamle spædbarn til vaccination. Sundhedsplejersken spørger, hvorfor hun ikke har været der før, men er forstående overfor Anjas transportproblem. Hun råder hende til at lade barnets vækst blive kontrolleret regelmæssigt.**

**Hvordan vil De vurdere Anjas erfaring med hensyn til at blive behandlet med værdighed?**

Meget god	1
God	2
Nogenlunde	3
Dårlig	4
Meget dårlig	5

- 64. Flora har mavesmerter og går til det lokale hospital. Sygeplejersken skælder hende ud for at have glemt sit sygesikringskort. To andre sygeplejersker, der er i nærheden kommer med grove bemærkninger om Floras familie. Selvom Flora har smerter og ømmer sig, får hun ikke tilbudt en stol, mens man opretter hendes journal.**

**Hvordan vil De vurdere Floras erfaring med hensyn til at blive behandlet med værdighed?**

Meget god	1
God	2
Nogenlunde	3
Dårlig	4
Meget dårlig	5

- 65. Carla får taget en blodprøve, og lægen fortæller hende, at hun har "diabetes mellitus" og at hendes "pancreas" ikke fungerer som den skal. Han tilføjer at hun skal have "insulin" indsprøjtninger tre gange om dagen. Hvis hun ikke holder sit blodsukker på et passende niveau, risikerer hun at blive blind. Carla føler sig skidt tilpas, fordi hun ikke forstår, hvad lægen siger og der ikke er tid til at spørge, fordi den næste patient er allerede kaldt ind.**

**Hvor godt kommunikerer lægen efter Deres opfattelse med Carla?**

Meget godt	1
Godt	2
Nogenlunde	3
Dårligt	4
Meget dårligt	5

- 66. Julia går til lægens åbne konsultation på et tidspunkt, hvor der er meget travlt. Patienterne er utålmodige og er ikke indstillede på at vente til det bliver deres tur. Sygeplejerskerne er tålmodige det meste af tiden og beder folk om at vente til det bliver deres tur, men råber af Julia, fordi hun vil springe køen over.**

**Hvordan vil De vurdere Julias erfaring med hensyn til at blive behandlet med værdighed?**

Meget god	1
God	2
Nogenlunde	3
Dårlig	4
Meget dårlig	5

- 67. Dora, en ung kvinde, bliver fulgt til klinikken af sin familie, fordi hun er meget ængstelig og nedtrykt. Hun er bange for at dø, selvom hun er ved godt helbred. Lægen giver sig tid til at lytte og tilbyder Dora, at hun kan komme til klinikken når som helst hun føler behov for det.**

**Hvor godt kommunikerer lægen efter Deres opfattelse med Dora?**

Meget godt	1
Godt	2
Nogenlunde	3
Dårligt	4
Meget dårligt	5

- 68. Sonja ankommer til klinikken med sin tre måneder gamle baby. Hun fortæller, at barnet har tabt sig, har haft feber de sidste to dage og ikke vil spise. Sundhedsplejersken lytter til hende uden at afbryde. Hun stiller yderligere spørgsmål og opmuntrer Sonja til at spørge, hvis der er noget hun ikke forstår.**

**Hvor godt kommunikerer sundhedsplejersken efter Deres opfattelse med Sonja?**

Meget godt	1
Godt	2
Nogenlunde	3
Dårligt	4
Meget dårligt	5

- 69. Christian har AIDS. Når han ankommer til hospitalet rækker lægen ham hånden. Han beder ham om at tage plads og spørger til hans problemer. Sygeplejerskerne er meget bekymrede for ham. De giver ham gode råd om, hvordan han kan forbedre sit helbred.**

**Hvordan vil De vurdere Christians erfaring med hensyn til at blive behandlet med værdighed?**

Meget god	1
God	2
Nogenlunde	3
Dårlig	4
Meget dårlig	5



70. **Mads har fået at vide, at han har epilepsi og skal tage medicin. Lægen fortalte kort om tilstanden. Han havde meget travlt og der ventede en lang kø af patienter. Mads ville gerne vide mere, men følte ikke, at der var tid til at stille spørgsmål og at lægen næppe ville være særlig hjælpsom.**

**Hvor godt kommunikerer lægen efter Deres opfattelse med Mads?**

Meget godt	1
Godt	2
Nogenlunde	3
Dårligt	4
Meget dårligt	5

71. **Søren har AIDS. Når han går til hospitalet føler han, at lægerne og sygeplejerskerne er uvenlige overfor ham. De taler ikke til ham og overser ham med fuldt overlæg. Han skal nærmest tigge dem om at besvare sine spørgsmål.**

**Hvor godt kommunikerer sundhedspersonalet efter Deres opfattelse med Søren?**

Meget godt	1
Godt	2
Nogenlunde	3
Dårligt	4
Meget dårligt	5

72. **Thomas får at vide, at han har grå stær og skal opereres. Han har aldrig fået sine øjne kontrolleret og kan ikke forstå, hvorfor hans syn er svækket. Lægen har forklaret Thomas, hvad han fejler, men han har ikke forstået et ord og er bange for at spørge. Lægen har ikke kontrolleret, om han forstod forklaringen eller ej.**

**Hvor godt kommunikerer lægen efter Deres opfattelse med Thomas?**

Meget godt	1
Godt	2
Nogenlunde	3
Dårligt	4
Meget dårligt	5

73. **Petra går til det lokale lægehus regelmæssigt. Sygeplejerskerne har altid meget travlt, men taler altid pænt til hende. Receptionsdamen er derimod ofte i dårligt humør, og hun råber og skrider af hende og de andre patienter, når hun er i det humør. Men da alle aftaler træffes gennem hende, finder patienterne sig i det.**

**Hvordan vil De vurdere Petras erfaring med hensyn til at blive behandlet med værdighed?**

Meget god	1
God	2
Nogenlunde	3
Dårlig	4
Meget dårlig	5

74. Jan har i en periode haft bryst smerter. Hver gang han hoster eller træner, har han smerter. Han har røget i 30 år. Efter undersøgelsen fortæller lægen ham, at han risikerer at få kræft, hvis han ikke holder op med at ryge. Lægen er ikke særligt forstående og har ikke engang foreslået, hvad Jan kan gøre for at kunne holde op.  
Hvor godt kommunikerer lægen efter Deres opfattelse med Jan?

Meget god	1
God	2
Nogenlunde	3
Dårlig	4
Meget dårlig	5

**Tak for Deres svar**