

H & HSR

ŚWIATOWA ORGANIZACJA ZDROWIA
(WHO: World Health Organisation)

***Badanie reakcji dotyczących zdrowia i
służby zdrowia***

Część dotycząca reakcji

Marzec 2001

PODSTAWOWE ZASADY WYPEŁNIANIA ANKIETY

- ◆ Bardzo zależy nam na uzyskaniu od Pana(i) odpowiedzi na pytania ankiety, ponieważ jest Pan(i) jedną z 5000 osób, które poprosiliśmy o wypełnienie kwestionariusza dotyczącego systemu opieki zdrowotnej w Pana(i) kraju. Otrzymane od Państwa informacje pomogą Organizacji Narodów Zjednoczonych w zebraniu wiedzy na temat systemu opieki zdrowotnej w Polsce.
- ◆ Uprzejmie prosimy o udzielenie odpowiedzi na pytania ankiety. Wszelkie informacje umożliwiające identyfikację Pana(i) lub Pana(i) rodziny będą traktowane jako poufne.
- ◆ W niektórych miejscach ankiety znajdują się polecenia opuszczenia pewnych pytań. W takich przypadkach obok pytania znajduje się strzałka wskazująca numer następnego pytania, np.:

☒ Tak ➔ Przejdź do pyt. 1
☐ Nie
- ◆ Jeżeli pragnie Pan(i) uzyskać więcej informacji na temat tego badania, prosimy o kontakt z Jolantą Kalką z Centrum Badania Opinii Społecznej tel.: 0-22 628 37 04, 693 58 97, 625 03 98.

OGÓLNY STAN ZDROWIA

- | | |
|-----|--|
| 100 | |
| 99 | |
| 98 | |
| 97 | |
| 96 | |
| 95 | |
| 94 | |
| 93 | |
| 92 | |
| 91 | |
| 90 | |
| 89 | |
| 88 | |
| 87 | |
| 86 | |
| 85 | |
| 84 | |
| 83 | |
| 82 | |
| 81 | |
| 80 | |
| 79 | |
| 78 | |
| 77 | |
| 76 | |
| 75 | |
| 74 | |
| 73 | |
| 72 | |
| 71 | |
| 70 | |
| 69 | |
| 68 | |
| 67 | |
| 66 | |
| 65 | |
| 64 | |
| 63 | |
| 62 | |
| 61 | |
| 60 | |
| 59 | |
| 58 | |
| 57 | |
| 56 | |
| 55 | |
| 54 | |
| 53 | |
| 52 | |
| 51 | |
| 50 | |
| 49 | |
| 48 | |
| 47 | |
| 46 | |
| 45 | |
| 44 | |
| 43 | |
| 42 | |
| 41 | |
| 40 | |
| 39 | |
| 38 | |
| 37 | |
| 36 | |
| 35 | |
| 34 | |
| 33 | |
| 32 | |
| 31 | |
| 30 | |
| 29 | |
| 28 | |
| 27 | |
| 26 | |
| 25 | |
| 24 | |
| 23 | |
| 22 | |
| 21 | |
| 20 | |
| 19 | |
| 18 | |
| 17 | |
| 16 | |
| 15 | |
| 14 | |
| 13 | |
| 12 | |
| 11 | |
| 10 | |
| 9 | |
| 8 | |
| 7 | |
| 6 | |
| 5 | |
| 4 | |
| 3 | |
| 2 | |
| 1 | |

Nazwa:

8. Czy placówka wymieniona przez Pana(nią) w pyt. 7 jest tą, z której Pan(i) zwykle korzysta (jeżeli ma Pan(i) placówkę medyczną, z której Pan(i) zwykle korzysta)?

☐Tak
☐Nie
☐Nie dotyczy

9. Jak często w ciągu ostatnich 12 miesięcy uzyskiwał(a) Pan(i) pomoc medyczną od razu, gdy jej Pan(i) potrzebował(a)?

☐Zawsze
☐Zazwyczaj
☐Czasami
☐Nigdy

10. W ciągu ostatnich 12 miesięcy jak długo zwykle musiał(a) Pan(i) czekać na pomoc medyczną?
Proszę wpisać odpowiedź we właściwej linii.

_____minut
_____godzin
_____dni
_____tygodni
_____miesięcy

11. Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy potrzebował(a) Pan(i) jakichkolwiek testów laboratoryjnych lub badań, takich jak np. badania krwi, USG lub Rtg.

☐Tak
☐Nie → Przejdź do pyt. 13

12. Jak często zazwyczaj musiał(a) Pan(i) czekać na przeprowadzenie testów laboratoryjnych lub badań?

☐Zostały przeprowadzone tego samego dnia
☐1-2 dni
☐3-5 dni
☐6-10 dni
☐Ponad 10 dni (ile?) _____

13. Na podstawie własnych doświadczeń, jak ogólnie ocenia Pan(i) służbę zdrowia pod względem czasu oczekiwania na usługę medyczną (proszę wziąć pod uwagę 12 ostatnich miesięcy)?

☐Bardzo dobrze
☐Dobrze

☐Średnio
☐Źle
☐Bardzo źle

14. W ciągu ostatnich 12 miesięcy, gdy zwracał(a) się Pan(i) o pomoc medyczną, jak często lekarze, pielęgniarki i inni pracownicy służby zdrowia traktowali Pana(nią) z szacunkiem?

☐Zawsze
☐Przeważnie
☐Czasami
☐Nigdy

15. Jak często w ciągu ostatnich 12 miesięcy pracownicy biurowi służby zdrowia, np. rejestratorki lub urzędnicy(czki) traktowali Pana(nią) z szacunkiem?

☐Zawsze
☐Przeważnie
☐Czasami
☐Nigdy

16. Jak często w ciągu ostatnich 12 miesięcy miał(a) Pan(i) wykonywane badania lekarskie z poszanowaniem intymności?

☐Zawsze
☐Przeważnie
☐Czasami
☐Nigdy

17. Na podstawie własnych doświadczeń, jak ogólnie ocenia Pan(i) służbę zdrowia pod względem poszanowania Pana(i) godności (proszę wziąć pod uwagę 12 ostatnich miesięcy)?

☐Bardzo dobrze
☐Dobrze
☐Średnio
☐Źle
☐Bardzo źle

18. W ciągu ostatnich 12 miesięcy, jak często lekarze, pielęgniarki lub inni pracownicy służby zdrowia uważnie Pana(i) wysłuchali?

☐Zawsze
☐Przeważnie
☐Czasami
☐Nigdy

19. W ciągu ostatnich 12 miesięcy, jak często lekarze, pielęgniarki lub inni pracownicy służby zdrowia udzielali Panu(i) wyjaśnień w sposób zrozumiały?

☐ Zawsze
☐ Przeważnie
☐ Czasami
☐ Nigdy

20. W ciągu ostatnich 12 miesięcy, jak często lekarze, pielęgniarki lub inni pracownicy służby zdrowia umożliwiali Panu(i) zadawanie pytań na temat Pana(i) problemów zdrowotnych lub leczenia?

☐ Zawsze
☐ Przeważnie
☐ Czasami
☐ Nigdy

21. Na podstawie własnych doświadczeń, jak ogólnie ocenia Pan(i) służbę zdrowia pod względem komunikacji pomiędzy personelem medycznym a pacjentem (proszę wziąć pod uwagę 12 ostatnich miesięcy)?

☐ Bardzo dobrze
☐ Dobrze
☐ Średnio
☐ Źle
☐ Bardzo źle

22. Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy, gdy korzystał(a) Pan(i) z opieki zdrowotnej, były podejmowane jakiekolwiek decyzje dotyczące opieki nad Panem(nią), leczenia (np. podawania leków) lub badań?

☐ Tak
☐ Nie → Przejdź do pyt. 24

23. Jak często w ciągu ostatnich 12 miesięcy lekarze, pielęgniarki lub inni pracownicy służby zdrowia pozwalali Panu(i) decydować o opiece, leczeniu lub badaniach w takim stopniu, w jakim Pan(i) tego chciał(a)?

☐ Zawsze
☐ Przeważnie
☐ Czasami
☐ Nigdy

24. Jak często w ciągu ostatnich 12 miesięcy lekarze, pielęgniarki lub inni pracownicy

służby zdrowia pytali Pana(nią) o zgodę przed rozpoczęciem leczenia lub badań?

☐ Zawsze
☐ Przeważnie
☐ Czasami
☐ Nigdy

25. Na podstawie własnych doświadczeń, jak ogólnie ocenia Pan(i) służbę zdrowia pod względem umożliwienia Panu(i) uczestnictwa w podejmowaniu decyzji dotyczących opieki zdrowotnej lub leczenia (proszę wziąć pod uwagę 12 ostatnich miesięcy)?

☐ Bardzo dobrze
☐ Dobrze
☐ Średnio
☐ Źle
☐ Bardzo źle

26. Jak często w ciągu ostatnich 12 miesięcy Pana(i) rozmowy z lekarzem, pielęgniarką lub innymi pracownikami służby zdrowia odbywały się na osobności, tak że nie mogły ich usłyszeć inne osoby, jeśli Pan(i) sobie tego nie życzył(a)?

☐ Zawsze
☐ Przeważnie
☐ Czasami
☐ Nigdy

27. Jak często w ciągu ostatnich 12 miesięcy Pana(i) lekarz, pielęgniarka lub inni pracownicy służby zdrowia zachowywali poufność Pana danych, tak aby nikt nie dowiedział się o stanie Pana(i) zdrowia bez Pana(i) zgody?

☐ Zawsze
☐ Przeważnie
☐ Czasami
☐ Nigdy
☐ Nie wiem

28. Na podstawie własnych doświadczeń, jak ogólnie ocenia Pan(i) służbę zdrowia pod względem zachowania poufności informacji o Panu(i) (proszę wziąć pod uwagę 12 ostatnich miesięcy)?

☐ Bardzo dobrze
☐ Dobrze
☐ Średnio
☐ Źle
☐ Bardzo źle

29. Biorąc pod uwagę lekarzy, pielęgniarki i innych pracowników służby zdrowia, czy i w jakim stopniu w ciągu ostatnich 12 miesięcy miał(a) Pan(i) problem z dostaniem się do takich pracowników służby zdrowia, z których był(a) Pan(i) zadowolony(a)?

- ☐ Nie było problemu
☐ Były niewielkie problemy
☐ Były średnie problemy
☐ Były poważne problemy
☐ Były ogromne problemy

30. Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy miał(a) Pan(i) problemy (i jak duże) z uzyskaniem innych usług medycznych niż te, z których Pan(i) zwykle korzysta?

- ☐ Nie było problemu
☐ Były niewielkie problemy
☐ Były średnie problemy
☐ Były poważne problemy
☐ Były ogromne problemy
☐ Nie dotyczy – nigdy nie próbowałem(a)m

31. Na podstawie własnych doświadczeń, jak ogólnie ocenia Pan(i) służbę zdrowia pod względem możliwości wyboru osób lub usług, z których chce Pan(i) korzystać (proszę wziąć pod uwagę 12 ostatnich miesięcy)?

- ☐ Bardzo dobrze
☐ Dobrze
☐ Średnio
☐ Źle
☐ Bardzo źle

32. Biorąc pod uwagę placówki medyczne, które odwiedził(a) Pan(i) w ciągu ostatnich 12 miesięcy, jak Pan(i) ocenia podstawowe wygody w poczekalni, np. ilość miejsca, miejsca siedzące, świeże powietrze?

- ☐ Bardzo dobrze
☐ Dobrze
☐ Średnio
☐ Źle
☐ Bardzo źle
☐ Nie dotyczy – korzystałem(a)m z wizyt domowych

33. Biorąc pod uwagę placówki medyczne, które odwiedził(a) Pan(i) w ciągu ostatnich 12 miesięcy, jak ocenił(a)by Pan(i) ich czystość?

- ☐ Bardzo dobrze
☐ Dobrze

- ☐ Średnio
☐ Źle
☐ Bardzo źle
☐ Nie dotyczy – korzystałem(a)m z wizyt domowych

34. Jak ocenił(a)by Pan(i) ogólne warunki lokalowe w placówkach medycznych, które odwiedził(a) Pan(i) w ciągu ostatnich 12 miesięcy, np. ilość miejsca, miejsca siedzące, świeże powietrze i czystość?

- ☐ Bardzo dobrze
☐ Dobrze
☐ Średnio
☐ Źle
☐ Bardzo źle
☐ Nie dotyczy – korzystałem(a)m z wizyt domowych

OPIEKA W PLACÓWKACH OPIEKI CAŁODOBOWEJ

35. Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy został(a) Pan(i) na noc w szpitalu lub innej placówce medycznej?

- ☐ Tak
☐ Nie → Przejdź do pyt. 50

36. Jak nazywa się szpital, w którym przebywał(a) Pan(i) ostatnio? _____

37. Czy został(a) Pan(i) objęty(a) opieką szpitalną od razu, gdy Pan(i) tego potrzebował(a)?

- ☐ Tak
☐ Nie

38. Podczas pobytu w szpitalu jak często lekarze i pielęgniarki zajmowali się Panem(nią) od razu, gdy była taka potrzeba?

- ☐ Zawsze
☐ Zazwyczaj
☐ Czasami
☐ Nigdy

39. Na podstawie własnych doświadczeń, jak ogólnie ocenia Pan(i) służbę zdrowia pod względem czasu oczekiwania na pomoc

medyczną w szpitalu (proszę wziąć pod uwagę 12 ostatnich miesięcy)?

- ☐Bardzo dobrze
- ☐Dobrze
- ☐Średnio
- ☐Źle
- ☐Bardzo źle

40. Na podstawie własnych doświadczeń, jak ogólnie ocenia Pan(i) poszanowanie Pana(i) godności w szpitalu (proszę wziąć pod uwagę 12 ostatnich miesięcy)?

- ☐Bardzo dobrze
- ☐Dobrze
- ☐Średnio
- ☐Źle
- ☐Bardzo źle

41. Na podstawie własnych doświadczeń, jak ogólnie ocenia Pan(i) służbę zdrowia pod względem komunikacji pomiędzy personelem medycznym a pacjentem w szpitalu (proszę wziąć pod uwagę 12 ostatnich miesięcy)?

- ☐Bardzo dobrze
- ☐Dobrze
- ☐Średnio
- ☐Źle
- ☐Bardzo źle

42. Na podstawie własnych doświadczeń, jak ogólnie ocenia Pan(i) służbę zdrowia pod względem umożliwienia Panu(i) uczestnictwa w podejmowaniu decyzji dotyczących opieki zdrowotnej lub leczenia podczas pobytu w szpitalu (proszę wziąć pod uwagę 12 ostatnich miesięcy)?

- ☐Bardzo dobrze
- ☐Dobrze
- ☐Średnio
- ☐Źle
- ☐Bardzo źle

43. Na podstawie własnych doświadczeń, jak ogólnie ocenia Pan(i) szpital pod względem zachowania poufności informacji o Panu(i) (proszę wziąć pod uwagę 12 ostatnich miesięcy)?

- ☐Bardzo dobrze
- ☐Dobrze
- ☐Średnio
- ☐Źle

☐Bardzo źle

44. Na podstawie własnych doświadczeń, jak ogólnie ocenia Pan(i) możliwość samodzielnego wyboru szpitala (proszę wziąć pod uwagę 12 ostatnich miesięcy)?

- ☐Bardzo dobrze
- ☐Dobrze
- ☐Średnio
- ☐Źle
- ☐Bardzo źle

45. Jak ocenia Pan(i) ogólne warunki lokalowe w placówkach medycznych, które odwiedził(a) Pan(i) w ciągu ostatnich 12 miesięcy, np. ilość miejsca, miejsca siedzące, świeże powietrze i czystość?

- ☐Bardzo dobrze
- ☐Dobrze
- ☐Średnio
- ☐Źle
- ☐Bardzo źle

46. Gdy w ciągu ostatnich 12 miesięcy przebywał(a) Pan(i) w szpitalu, czy miał(a) Pan(i) trudności z uzyskaniem zgody szpitala na to, aby Pana(i) rodzina lub przyjaciele pomagali zaspokajać Pana(i) osobiste potrzeby, np. przynosząc Pana(i) ulubione jedzenie, mydło itp.?

- ☐Nie było z tym żadnych problemów
- ☐Były niewielkie problemy
- ☐Były umiarkowane problemy
- ☐Były poważne problemy
- ☐Były ogromne problemy

47. Czy podczas Pana(i) pobytu w szpitalu szpital w jakikolwiek sposób utrudniał Panu(i) uczestnictwo w praktykach religijnych?

- ☐Nie było z tym żadnych problemów
- ☐Były niewielkie problemy
- ☐Były umiarkowane problemy
- ☐Były poważne problemy
- ☐Były ogromne problemy

48. Na podstawie własnych doświadczeń, jak ogólnie ocenia Pan(i) szpital pod względem umożliwienia Panu(i) kontaktu z rodziną i przyjaciółmi oraz uczestnictwa w praktykach religijnych (proszę wziąć pod uwagę 12 ostatnich miesięcy)?

- ☐Bardzo dobrze
- ☐Dobrze

- ☐ Średnio
☐ Źle
☐ Bardzo źle

49. Przy każdym pytaniu proszę zaznaczyć odpowiedź „tak” lub „nie”. Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy była Pan(i) źle traktowana przez przedstawicieli służby zdrowia w Polsce z powodu Pana(i): **(Proszę odpowiedzieć na wszystkie pytania, które Pana(i) dotyczą)**

Tak Nie

- | | | |
|--------------------------|--------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Narodowości |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Klasy społecznej |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Braku prywatnego ubezpieczenia |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Pochodzenia etnicznego |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Rasy |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Płci |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Języka |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Religii |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Przekonań politycznych / innych |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Stanu zdrowia |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Złej sytuacji materialnej |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Z innych powodów (jakich?)_ |

50. Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy zdarzyło się, że nie zwrócił(a) się Pan(i) o pomoc do służby zdrowia, ponieważ nie było Pana(ni) na to stać?

- ☐ Tak
☐ Nie

51. Proszę przeczytać umieszczone na kartach opisy niektórych sposobów okazywania przez służbę zdrowia w Pana(i) kraju szacunku i troski o ludzi. Proszę pomyśleć o tym, co jest napisane na kartach i o całym systemie opieki zdrowotnej i powiedzieć, co jest dla Pana(i) najważniejsze, a co najmniej ważne?

GODNOŚĆ

- ♦ okazywanie mi szacunku
- ♦ wykonywanie badań lekarskich na osobności

POUFNOŚĆ INFORMACJI

- ♦ poufność Pana(i) historii choroby
- “ Prowadzenie rozmów z pracownikami służby zdrowia w taki sposób, aby nikt nie mógł ich usłyszeć” bez Pana(i) zgody

WYBÓR

- ♦ możliwość dokonania wyboru lekarza, pielęgniarki lub innego pracownika służby zdrowia, który zazwyczaj zajmuje się Panem(nią)
- ♦ możliwość skorzystania z innej placówki medycznej, jeżeli takie jest Pana(i) życzenie

CZAS OCZEKIWANIA NA POMOC

- ♦ rozsądna odległość i czas dojazdu z Pana(i) domu do placówki służby zdrowia
- ♦ w nagłych przypadkach można szybko uzyskać pomoc
- ♦ czas oczekiwania na wizytę lekarską lub konsultację jest krótki, a badania wykonywane są szybko
- ♦ listy pacjentów oczekujących na planowe operacje są krótkie

DECYDOWANIE O SOBIE

- ♦ możliwość uczestnictwa w podejmowaniu decyzji dotyczących opieki i leczenia
 - ♦ pracownik służby zdrowia pyta Pana(nią) o pozwolenie przed rozpoczęciem leczenia lub badań

WARUNKI LOKALOWE

- ♦ wystarczająca ilość miejsca, miejsc siedzących i świeżego powietrza w poczekalni
- ♦ czystość (także czyste toalety)
- ♦ zdrowe i smaczne jedzenie

KONTAKTY SPOŁECZNE

- ♦ możliwość dostarczania jedzenia i innych rzeczy przez rodzinę
- ♦ wolność praktyk religijnych

UZYSKIWANIE INFORMACJI

- ♦ pracownicy służby zdrowia uważnie Pana(i) słuchają
- ♦ pracownicy służby zdrowia udzielają zrozumiałych wyjaśnień
- “ Ma Pan(i) czas na zadawanie pytań

NAJWAŻNIEJSZE _____

NAJMNIEJ WAŻNE _____

INFORMACJE O PANU(I)

52. Ile ma Pan(i) lat?
_____ lat
53. Płeć
☐ Mężczyzna
☐ Kobieta
54. Czy urodził(a) się Pan(i) w Polsce?
☐ Tak
☐ Nie
55. Czy oboje Pana(i) rodzice urodzili się w Polsce?
☐ Tak
☐ Nie
56. Ile ma Pan(i) za sobą lat formalnej nauki (łącznie w szkole podstawowej, średniej, pomaturalnej, na wyższej uczelni)?
_____ lat
57. W którym z podanych przedziałów mieszczą się dochody Pan(i) gospodarstwa domowego (netto)?
☐ do 900 zł
☐ powyżej 900 zł - 1300 zł
☐ powyżej 1300 zł - 1800 zł
☐ powyżej 1800 zł - 2500 zł
☐ powyżej 2500 zł
☐ nie wiem
58. Usługi medyczne można uzyskać w różnych rodzajach placówek. Proszę wpisać, ile razy odwiedził(a) Pan(i) każdą z tych placówek w ciągu ostatnich 30 dni.
Ile razy
_____ Lekarz ogólny (rodzinny)
_____ Dentysta
_____ Lekarz specjalista
_____ Fizjoterapeuta
_____ Kręgarz

_____ Osoba praktykująca medycynę tradycyjną (znachor)

- _____ Przychodnia (prowadzona głównie przez pielęgniarki, z wyłączeniem przychodni przy szpitalnych)
- _____ Przychodnia przyszpitalna
- _____ Szpital
- _____ Apteka (jeżeli rozmawiał(a) tam Pan(i) z personelem o swoim leczeniu, a nie tylko kupił(a) lekarstwo)
- _____ Opieka zdrowotna w domu
- ☐ Inne (jakie?)

59. Czy jest Pan(i) objęty(a) powszechnym lub prywatnym ubezpieczeniem zdrowotnym obejmującym wizyty u lekarzy lub innych pracowników służby zdrowia (poza opieką szpitalną)?
☐ Tak
☐ Nie
☐ Nie wiem
60. Czy jest Pan(i) objęty(a) powszechnym lub prywatnym ubezpieczeniem zdrowotnym obejmującym opiekę szpitalną?
☐ Tak
☐ Nie
☐ Nie wiem

**PROSZĘ ZAPOZNAĆ SIĘ Z PODANYMI
PRZYPADKAMI I ODPOWIEDZIEĆ NA
PYTANIA**

61. Zofia jest starszą kobietą – analfabetką. Ostatnio zaczęła skarżyć się na zawroty głowy i problemy ze snem. Doktor nie wydawał się szczególnie zainteresowany opisanymi przez nią objawami. Powiedział, że nie jest to nic poważnego, napisał coś na kartce i polecił wykupić lekarstwo w aptece.

Jak ocenił(a)by Pan(i) sposób, w jaki lekarz porozumiewał się z Zofią?

- ☐ Bardzo dobrze
☐ Dobrze
☐ Średnio
☐ Źle
☐ Bardzo źle

62. Konrad jest chory na AIDS. Gdy przychodzi do przychodni, lekarz podaje mu rękę. Następnie prosi, aby usiadł i pyta o jego problemy. Pielęgniarki okazują Konradowi zainteresowanie. Doradzają mu, jak dbać o zdrowie.

Jak ocenił(a)by Pan(i) postępowanie pracowników służby zdrowia pod względem poszanowania godności Konrada?

- ☐ Bardzo dobrze
☐ Dobrze
☐ Średnio
☐ Źle
☐ Bardzo źle

63. Anna przyszła ze swoim trzymiesięcznym dzieckiem na szczepienie. Pielęgniarka zapytała, dlaczego wcześniej nie odwiedziła przychodni. Ze zrozumieniem przyjęła wyjaśnienie, że Anna miała trudności z dojazdem. Porozmawiała z Anną o tym, jak ważna jest regularna kontrola rozwoju niemowlęcia.

Jak ocenił(a)by Pan(i) postępowanie pielęgniarki pod względem poszanowania godności Anny?

- ☐ Bardzo dobrze
☐ Dobrze
☐ Średnio
☐ Źle
☐ Bardzo źle

64. Jadwiga zrobiła badanie krwi i lekarz powiedział jej, że ma „cukrzycę insulinozależną” oraz że jej trzustka nie działa prawidłowo. Powiedział jej również, że potrzebuje zastrzyków insuliny trzy razy dziennie oraz że powinna wystrzegać się „hipoglikemii”. Jeżeli nie będzie kontrolować poziomu cukru, może nawet stracić wzrok. Jadwiga jest bardzo zaniepokojona, ponieważ nie rozumie nic z tego, co lekarz jej powiedział. Musi już wyjść z gabinetu, ponieważ lekarz wezwał następnego pacjenta.

Jak ocenił(a)by Pan(i) sposób, w jaki lekarz porozumiewał się z Jadwigą?

- ☐ Bardzo dobrze
☐ Dobrze
☐ Średnio
☐ Źle
☐ Bardzo źle

65. Julia przyszła do przychodni w momencie, gdy był duży tłok. Wszyscy pacjenci byli niecierpliwi i nie mieli ochoty czekać na swoją kolej. Przez większość czasu pielęgniarki bardzo cierpliwie prosiły pacjentów, aby czekali na swoją kolej, jednak w pewnym momencie straciły cierpliwość i nakrzyczały na Julię, żeby się nie pchała bez kolejki.

Jak ocenił(a)by Pan(i) postępowanie pielęgniarek pod względem poszanowania godności Julii?

- ☐ Bardzo dobrze
☐ Dobrze
☐ Średnio
☐ Źle
☐ Bardzo źle

66. Teresa jest młodą kobietą, którą rodzina przyprowadziła do przychodni, ponieważ odczuwała dużą nerwowość i była w złym nastroju. Bała się również śmierci, chociaż jej stan zdrowia jest dobry. Lekarz wysłuchał jej i spróbował ją uspokoić, a także zapewnił ją, że może przychodzić do przychodni, kiedy tylko będzie czuła taką potrzebę.

Jak ocenił(a)by Pan(i) sposób, w jaki lekarz porozumiewał się z Teresą?

- ☐ Bardzo dobrze
☐ Dobrze
☐ Średnio
☐ Źle
☐ Bardzo źle

67. Marta regularnie odwiedza przychodnię blisko domu. Pielęgniarki pracujące w tej przychodni są bardzo zajęte, ale zawsze uprzejmie z nią rozmawiają. Rejestratorka jest jednak często w złym humorze i wówczas krzyczy na Martę i innych pacjentów. Wszystkie wizyty u lekarzy i pielęgniarek trzeba zamawiać u tej rejestratorki, więc pacjenci znoszą jej nieuprzejme zachowanie.

Jak ocenił(a)by Pan(i) postępowanie rejestratorki pod względem poszanowania godności Marty?

- ☐ Bardzo dobrze
☐ Dobrze
☐ Średnio
☐ Źle
☐ Bardzo źle

68. Magda przyszła do przychodni z trzymiesięczną córeczką. Poinformowała pielęgniarkę, że dziewczynka dużo straciła na wadze, ma od dwóch dni gorączkę i nie chce pić mleka. Pielęgniarka wysłuchiwała matki nie przerywając. Zadała dodatkowe pytania i zachęciła matkę do zadawania pytań.

Jak ocenił(a)by Pan(i) sposób, w jaki pielęgniarka rozmawiała z Magdą?

- ☐ Bardzo dobrze
☐ Dobrze
☐ Średnio
☐ Źle
☐ Bardzo źle

69. Barbara przyszła ze swoim sześciomiesięcznym dzieckiem do przychodni na kontrolę. Pielęgniarka bardzo się rozłościła, kiedy się dowiedziała, że Barbara zapomniała książeczki zdrowia dziecka. Ostro zwróciła matce uwagę w obecności wszystkich innych matek czekających w poczekalni. Podczas ważenia dziecka dalej narzekała na roztargnione matki, przez które ma dodatkową pracę.

Jak ocenił(a)by Pan(i) postępowanie pielęgniarki pod względem poszanowania godności Barbary?

- ☐ Bardzo dobrze
☐ Dobrze
☐ Średnio
☐ Źle
☐ Bardzo źle

70. Mariusz dowiedział się, że ma padaczkę i musi brać leki. Lekarz bardzo krótko wyjaśnił, na czym polega ta choroba. Lekarz był bardzo zajęty, ponieważ była długa kolejka pacjentów czekających na wizytę. Mariusz chciałby dowiedzieć się więcej o swojej chorobie, ale , odniósł wrażenie, że nie jest to odpowiedni moment na zadawanie pytań, a lekarz zapewne nie okaże się szczególnie pomocny.

Jak ocenił(a)by Pan(i) sposób, w jaki lekarz rozmawiał z Mariuszem?

- ☐ Bardzo dobrze
☐ Dobrze
☐ Średnio
☐ Źle
☐ Bardzo źle

71. Piotr ma AIDS. Gdy przychodzi do ośrodka zdrowia, ma wrażenie, że wszyscy lekarze i pielęgniarki traktują go nieprzyjaźnie. Nie rozmawiają z nim swobodnie. Często naumyślnie go ignorują. Często musi ich błagać o udzielenie odpowiedzi na pytania, jakie chce im zadać.

Jak ocenił(a)by Pan(i) postępowanie pracowników ośrodka zdrowia pod względem poszanowania godności Piotra?

- ☐ Bardzo dobrze
☐ Dobrze
☐ Średnio
☐ Źle
☐ Bardzo źle

72. Ewa idzie do szpitala z powodu bólu żołądka. Pielęgniarka krzyczy na nią, bo nie przyniosła książeczki zdrowia. Dwie inne pielęgniarki, które stoją obok, wygłaszają nieuprzejme uwagi na temat rodziny Ewy i ludzi z jej wsi. Chociaż Ewa jęczy z bólu, pracownicy szpitala nie proszą jej, aby usiadła podczas wpisywania jej danych do rejestru.

Jak ocenił(a)by Pan(i) postępowanie pracowników szpitala pod względem poszanowania godności Ewy?

- ☐ Bardzo dobrze
☐ Dobrze
☐ Średnio
☐ Źle
☐ Bardzo źle

73. Tomasz dowiedział się że ma kataraktę i wymaga operacji. Nigdy nie badał wzroku i nie rozumie, dlaczego źle widzi. Lekarz wyjaśnił Tomaszowi, na czym polega jego choroba, ale Tomasz nie zrozumiał z tego ani słowa i boi się zadawać dalsze pytania. Lekarz nie sprawdził, czy Tomasz zrozumiał jego wyjaśnienia.

Jak ocenił(a)by Pan(i) sposób, w jaki lekarz rozmawiał z Tomaszem?

- ☐ Bardzo dobrze
☐ Dobrze
☐ Średnio
☐ Źle
☐ Bardzo źle

74. Adam od pewnego czasu odczuwa ból w piersiach. Za każdym razem, gdy kaszle lub napina mięśnie klatki piersiowej, czuje ból. Od 30 lat pali papierosy. Po badaniu lekarz powiedział mu, że jeżeli nie rzuci palenia, zachoruje na raka. Lekarz nie był zbyt współczujący i nie wspomniał nawet o żadnych sposobach rzucenia palenia.

Jak ocenił(a)by Pan(i) sposób, w jaki lekarz rozmawiał z Adamem?

- ☐ Bardzo dobrze
☐ Dobrze
☐ Średnio
☐ Źle
☐ Bardzo źle