

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 θα κρατηθούν εμπιστευτικές.
- ♦ Το άτομο που θα συμπληρώσει το ερωτηματολόγιο θα 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 λέει 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 ΠΟΥ+41 22 791 3870

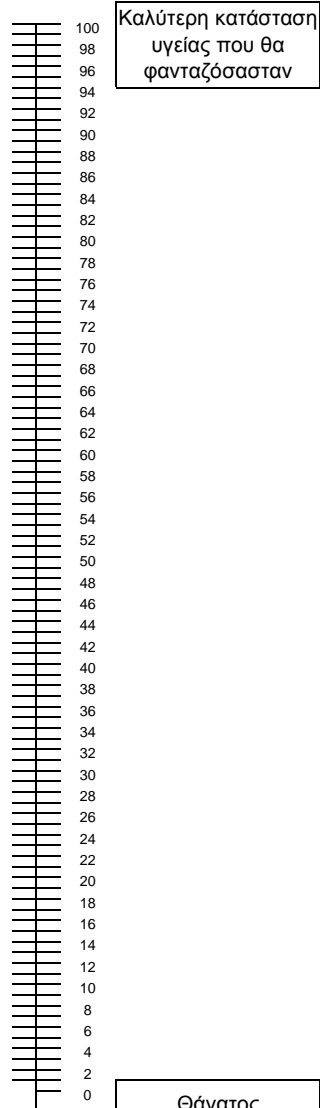
Απαντήστε σε όλες τις ερωτήσεις σημειώνοντας το αντίστοιχο κουτάκι ή συμπληρώνοντας στον κενό χώρο όπου χρειάζεται

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, 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, μιά κλινική ή τα εξωτερικά ιατρεία ενός νοσοκομείου/κλινικής – οπουδήποτε εκτός απο 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 απο κάποιο παροχέα υγείας που σας επισκέφθηκε στο σπίτι σας?

Περισσότερο σε ένα κέντρο υπηρεσιών υγείας	
Περισσότερο απο 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 απο 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. Ό χώρος που περιγράψατε στην Ερ. 7 ήταν ο συνήθης χώρος της περίθαλψής σας? (Εάν έχετε συνήθη 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 οποιοσδήποτε 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 αναζητήσες 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 απο 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 λετε.?

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 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, 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 διανυκτερεύση σε κάποιο ιατρικό κέντρο (νοσοκομείο/κλινική) τους τελευταίους 12 μήνες?

Ναι	
Όχι	

→ Πηγαίνετε στην Ερ. 50

36. Ποίο ήταν το όνομα του νοσοκομείου/κλινικής 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, πως 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 παροχές 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, πως 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, πως θα χαρακτηρίζατε την εμπειρία σας για τον τρόπο που το νοσοκομείο/κλινική κράτησε της προσωπικές σας πληροφορίες εμπιστευτικές τους τελευταίους 12 μήνες?

Πολύ καλή	
Καλή	
Μέτρια	
Κακή	
Πολύ κακή	

44. Συνολικά, πως 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/κλινική 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 απο 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 απο 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 ποιά είναι η περισσότερο σημαντική και ποιά η λιγότερο σημαντική για σας?

ΑΞΙΟΠΡΕΠΕΙΑ

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

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

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

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

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

ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΣΤΗΡΙΞΗ

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

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

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

- ♦ ο παροχέας σας άκουει με προσοχή
- ♦ ο παροχέας δίνει εξηγήσεις κατά τρόπο που 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? (χρονιαίο 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 απο κάποιο δημόσιο ή ιδιωτικό φορέα για επισκέψεις σε γιατρούς ή άλλες υπηρεσίες σαν εξωτερικός ασθενής ?

Ναι	
Όχι	
Δεν γνωρίζω	

60. Έχετε ασφαλιστική κάλυψη απο 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 κυρία Μαρία είναι μια ηλικιωμένη αμόρφωτη γυναίκα. Τελευταία αισθάνεται ζαλάδες και δεν μπορεί να κοιμηθεί. Ο γιατρός δεν έδειξε να ενδιαφέρετε και πολύ στο τι του έλεγε. Της είπε ότι δεν ήταν τίποτα και έγραψε κάτι πάνω σε ένα κομμάτι χαρτί λέγοντας της να πάρει τα φάρμακα από το φαρμακείο.

- Πώς θα χαρακτηρίζατε την εμπειρία της κας Μαρίας για το πώς ο παροχέας υπηρεσιών υγείας επικοινωνήσε μαζί της?

Πολύ καλή	
Καλή	
Μέτρια	
Κακή	
Πολύ κακή	

62. Ο Κύριος Γιώργος πάσχει από AIDS. Όταν μπαίνει στην μονάδα υγείας ο γιατρός κάνει μαζί του χειραψία. Του λέει να καθίσει και τον ρωτά σχετικά με τα προβλήματα του. Οι νοσοκόμες ενδιαφέρονται για τον Κύριο Γιώργο. Τον συμβουλεύουν για το πώς να βελτιώσει την υγεία του.

- Πώς θα χαρακτηρίζατε την εμπειρία του κυρίου Γιώργου για το πώς οι παροχείς υπηρεσιών υγείας των αντιμετωπίζουν με αξιοπρέπεια.

Πολύ καλή	
Καλή	
Μέτρια	
Κακή	
Πολύ κακή	

63. Η κυρία Άννα πήρε το τρίμηνο βρέφος της για εμβολιασμό. Η νοσοκόμα την ρώτησε γιατί δεν είχε πάει στην κλινική ενωρίτερα και έδειξε κατανόηση όταν άκουσε ότι η Άννα είχε πρόβλημα να βρει μεταφορικό μέσο. Την συμβούλευσε πόσο σημαντικό είναι να ελέγχει τακτικά την ανάπτυξη του μωρού της.

- Πώς θα χαρακτηρίζατε την εμπειρία της κυρίας Άννας για το πώς οι παροχείς υπηρεσιών υγείας την αντιμετωπίζουν με αξιοπρέπεια

Πολύ καλή	
Καλή	
Μέτρια	
Κακή	
Πολύ κακή	

64. Η Κατερίνα πήγε για εξέταση αίματος και ο γιατρός της είπε ότι έχει «σακχαρώδη διαβήτη» και ότι «η λειτουργία του παγκρέατος της είναι ελαττωματική». Της είπε επίσης ότι χρειάζεται «ενέσεις ινσουλίνης 3 φορές την ημέρα και ότι θα πρέπει να κοιτάζει για συμπτώματα «υπογλυκαιμίας». Εάν δεν ελέγχει το σάκχαρο του αίματος της μπορεί επίσης να τυφλωθεί.

Η Κατερίνα αισθάνεται πολύ άσχημα διότι δεν καταλαβαίνει για πιο πράγμα μιλάει ο γιατρός, αλλά θα πρέπει να αποχωρήσει διότι ο γιατρός έχει καλέσει τον επόμενο ασθενή.

- Πώς θα χαρακτηρίζατε την εμπειρία της Κατερίνας για το πώς ο παροχέας υπηρεσιών υγείας επικοινωνήσε μαζί της?

Πολύ καλή	
Καλή	
Μέτρια	
Κακή	
Πολύ κακή	

65. Η κυρία Ιουλία επισκέπτεται το κέντρο υγείας την ώρα που στο κέντρο επικρατεί συνωστισμός. Οι ασθενείς είναι όλοι ανυπόμονοι να εξυπηρετηθούν και απρόθυμοι να περιμένουν την σειρά τους. Οι νοσοκόμες είναι ως επί το πλείστον πολύ υπομονετικές ζητώντας από τους ασθενείς να περιμένουν την σειρά τους αλλά μερικές φορές θυμώνουν μαζί της και της φωνάζουν επειδή χαλά την ουρά.

- Πώς θα χαρακτηρίζατε την εμπειρία της κυρίας Ιουλίας για το πώς οι παροχείς υπηρεσιών υγείας την αντιμετωπίζουν με αξιοπρέπεια

Πολύ καλή	
Καλή	
Μέτρια	
Κακή	
Πολύ κακή	

66. Η Θεοδώρα είναι μια νέα γυναίκα που έχει μεταφερθεί στην κλινική από την οικογένεια της επειδή αισθάνεται μεγάλη αγωνία και αναστάτωση. Φοβάται επίσης ότι μπορεί να πεθάνει παρόλο που η υγείας της είναι πολύ καλή. Ο γιατρός αφιέρωσε χρόνο και την άκουσε, την καθησύχασε ότι είναι καλά και κάλεσε την Θεοδώρα να επισκεφθεί την κλινική όποτε νομίζει ότι το χρειάζεται.

Πώς θα χαρακτηρίζατε την εμπειρία της Θεοδώρα για το πώς ο παροχέας υπηρεσιών υγείας επικοινωνήσε μαζί της?

Πολύ καλή	
Καλή	
Μέτρια	
Κακή	
Πολύ κακή	

67. Η Πετρούλα επισκέπτεται τακτικά την μονάδα υγείας που βρίσκεται κοντά στο σπίτι της. Οι νοσοκόμες εκεί είναι πολύ απασχολημένες αλλά πάντα της μιλούν με ευχάριστο τρόπο.

Η υπάλληλος υποδοχής εντούτοις είναι συχνά σε άσχημη ψυχική διάθεση, και όταν έχει άσχημη ψυχική διάθεση φωνάζει στην Πετρούλα και στους άλλους ασθενείς. Όλα τα ραντεβού για τους γιατρούς και τις νοσοκόμες πρέπει να γίνονται μέσω αυτής της υπαλλήλου και έτσι οι ασθενείς ανέχονται την αγένεια της.

- Πως θα χαρακτηρίζατε την εμπειρία της Πετρούλας για το πώς ο παροχέας υπηρεσιών υγείας την αντιμετωπίζει με αξιοπρέπεια

Πολύ καλή	
Καλή	
Μέτρια	
Κακή	
Πολύ κακή	

68. Η Σόνια έχει φτάσει στην κλινική με το τρίμηνο κοριτσάκι της. Η μητέρα λειο ότι το βρέφος έχει χάσει αρκετό βάρος, έχει πυρετό για δυο μέρες και δεν πίνει το γάλα της. Η νοσοκόμα έχει ακούσει την μητέρα χωρίς να την διακόψει. Τις ζήτησε επιπρόσθετες πληροφορίες και ενεθάρρυνε την μητέρα να της υποβάλει ερωτήσεις εάν δεν κατάλαβε κάτι.

Πώς θα χαρακτηρίζατε την εμπειρία της Σόνιας για το πώς η παροχή υπηρεσιών υγείας επικοινωνήσε μαζί της?

Πολύ καλή	
Καλή	
Μέτρια	
Κακή	
Πολύ κακή	

69. Η Κάτια πήρε το εξάμηνο βρέφος της και πήγε στο κέντρο υγείας για την τακτική της εξέταση. Η νοσοκόμα ενοχλήθηκε πολύ όταν είδε ότι η Κάτια είχε ξεχάσει να πάρει μαζί της το βιβλιário υγείας του παιδιού. Την πρόσβαλε μεγαλόφωνα στην παρουσία όλων των άλλων μητέρων που είχαν έρθει στην κλινική και καθώς ζύγιζε το βρέφος συνέχισε να σχολιάζει για ανεύθυνες μητέρες που ξεχνούν τα πιο βασικά προκαλώντας επιπρόσθετη εργασία .

- Πως θα χαρακτηρίζατε την εμπειρία της Κάτιας για το πώς η παροχέας υπηρεσιών υγείας την αντιμετώπισε με αξιοπρέπεια

Πολύ καλή	
Καλή	
Μέτρια	
Κακή	
Πολύ κακή	

70. Ο γιατρός έχει πει στον Μάριο ότι έχει επιληψία και χρειάζεται να παίρνει φάρμακα. Του εξήγησε πολύ σύντομα τι είναι αυτή η κατάσταση. Είναι πολύ απασχολημένος και έξω υπάρχει μια ουρά από αρρώστους που περιμένουν να τον δουν. Ο Μάριος θα ήθελε να γνωρίζει περισσότερα για αυτό το οποίο έχει αλλά αισθάνεται ότι δεν υπάρχει χρόνος για να κάνει ερωτήσεις και ότι ο γιατρός δεν θα μπορέσει να τον βοηθήσει και πολύ.

- Πώς θα χαρακτηρίζατε την εμπειρία του Μάρριου για το πώς ο παροχέας υπηρεσιών υγείας επικοινωνήσε μαζί του?

Πολύ καλή	
Καλή	
Μέτρια	
Κακή	
Πολύ κακή	

71. Ο Σάββας έχει AIDS. Όταν πηγαίνει στο ιατρικό κέντρο αισθάνεται ότι όλοι οι γιατροί και οι νοσοκόμες είναι εχθρικοί μαζί του. Δεν μιλούν ελεύθερα μαζί του. Συχνά τον αγνοούν απροκάλυπτα. Συχνά πρέπει να τους ικετεύσει για να απαντήσουν στις ερωτήσεις του.

- Πως θα χαρακτηρίζατε την εμπειρία του Σάββα για το πώς οι παροχές υπηρεσιών υγείας τον αντιμετωπίζουν με αξιοπρέπεια

Πολύ καλή	
Καλή	
Μέτρια	
Κακή	
Πολύ κακή	

72. Η Φλωρεντία πηγαίνει στο νοσοκομείο καθώς αισθάνεται ένα πόνο στην κοιλιά. Η νοσοκόμα της βάζει τις φωνές επειδή δεν πήρε το βιβλιάριο υγείας. Δύο άλλες νοσοκόμες που στέκουν εκεί κοντά κάνουν αγενή σχόλια για την οικογένεια της Φλωρεντίας και τους συγχωριανούς της. Παρόλο ότι η Φλωρεντία πονάει και βογκάει δεν της ζητάνε να καθίσει ενόσω καταχωρούνται τα προσωπικά της στοιχεία.

Πως θα χαρακτηρίζατε την εμπειρία της Φλωρεντίας για το πώς οι παροχές υπηρεσιών υγείας την αντιμετωπίζουν με αξιοπρέπεια

Πολύ καλή	
Καλή	
Μέτρια	
Κακή	
Πολύ κακή	

73. Ο Θωμάς μαθαίνει ότι έχει καταρράκτη και ότι χρειάζεται εγχείρηση. Ποτέ στο παρελθόν δεν είχε ελέγξει τα μάτια του και δεν καταλαβαίνει γιατί δεν μπορεί να δει καλά. Ο γιατρός εξηγεί στον Θωμά τι είναι αυτό που έχει αλλά εκείνος δεν καταλαβαίνει ούτε λέξη και φοβάται να ρωτήσει. Ο γιατρός δεν ελέγχει κατά πόσο ο Θωμάς έχει κατανόηση αυτά που του είπε.

Πώς θα χαρακτηρίζατε την εμπειρία του Θωμά για το πώς ο παροχέας υπηρεσιών υγείας επικοινωνήσε μαζί του?

Πολύ καλή	
Καλή	
Μέτρια	
Κακή	
Πολύ κακή	

74. Ο Γιάγκος αισθάνεται πόνους στο στήθος για κάποιο διάστημα. Όποτε βήξει ή γυμναστεί το στήθος του τον πονά. Καπνίζει εδώ και 30 χρόνια. Μετά απο την εξέταση ο γιατρός του είπε ότι θα πάθει καρκίνο εάν δεν σταματήσει το κάπνισμα. Ο γιατρός δεν δείχνει ιδιαίτερη κατανόηση και δεν προτείνει εναλλακτικές λύσεις για το τι θα πρέπει να κάνει ο Γιάγκος για να σταματήσει το κάπνισμα.

Πώς θα χαρακτηρίζατε την εμπειρία τον Γιάγκου για το πώς ο παροχέας υπηρεσιών υγείας επικοινωνήσε μαζί του ?

Πολύ καλή	
Καλή	
Μέτρια	
Κακή	
Πολύ κακή	