



Die Informationsmanager

Bundesanstalt Statistik Österreich

\_\_\_\_\_ RB



**Weltgesundheitsorganisation (WHO)**

**Befragung zur Gesundheit und Gesundheitsversorgung**

**Gesundheitsversorgung**

**Dezember 2000**

## Wichtige Hinweise

- Sie gehören zu jenen 4.000 Personen, die ausgewählt wurden, über das Gesundheitssystem Ihres Landes zu berichten. Wir ersuchen Sie daher höflich, diesen Fragebogen auszufüllen. Ihre Angaben fließen in die Studie ein, welche die Vereinten Nationen derzeit über das österreichische Gesundheitssystem durchführen.
- Alle Ihre Angaben, die Rückschlüsse auf Sie oder Ihre Familie zulassen könnten, werden streng vertraulich behandelt.
- Ausgefüllt werden soll der Fragebogen nur von einer Person im Haushalt. Und zwar soll ihn von den Erwachsenen im Haushalt (gemeint sind Personen, die 18 Jahre oder älter sind) jene Person ausfüllen, die vor dem 1. Dezember 2000 zuletzt Geburtstag hatte. Wenn zum Beispiel in einem Haushalt zwei Erwachsene sind, eine hat im Mai Geburtstag, die andere im August, so sollte letztere den Fragebogen ausfüllen.
- An einigen Stellen dieses Fragebogens sind Fragen zu überspringen. In diesem Fall sehen Sie einen Pfeil mit einer Anweisung, welche Frage als nächste zu beantworten ist. Beispiel:

1 ☒ ja → weiter mit Frage 1

2 ☐ nein

Wenn Sie mehr über diese Studie wissen wollen, wenden Sie sich bitte an die STATISTIK AUSTRIA, Frau Dr. Elfriede Urbas, Telefon: (01) 711 28- 7228  
oder an die WHO, Ms L. Bendib, Telefon: 0041 22 791 - 3840

## Haushaltsliste

Bevor Sie mit der Beantwortung der Fragen beginnen, ersuchen wir Sie, nachstehende Tabelle zu vervollständigen, welche Auskunft über die Zusammensetzung Ihres Haushalts geben soll. Bitte tragen Sie sich zuerst selbst und dann alle anderen Familienmitglieder ein.

Haushalts- mitglieder Nr.	Beziehung zur Person, die den Fragebogen ausfüllt	Geschlecht (w für weiblich; m für männlich)	Alter (voll- endete Jahre)	Schulbildung (Zahl der abgeschlos- senen Jahre)
1	selbst			
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

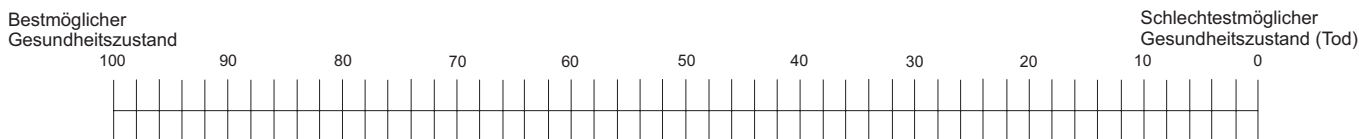
Bitte Zutreffendes ankreuzen oder die Antwort in den dafür vorgesehenen Platz eintragen.

## Allgemeine Gesundheit

- 1 Wie würden Sie Ihren Gesundheitszustand gegenwärtig insgesamt beurteilen?

1 ☐ sehr gut    2 ☐ gut    3 ☐ mittelmäßig    4 ☐ schlecht    5 ☐ sehr schlecht

- 2 Wenn Sie Alles in Allem betrachten, wie würden Sie Ihren gegenwärtigen Gesundheitszustand auf der nachstehenden Skala einstufen? Bitte machen Sie einen Pfeil unter dem für Sie zutreffenden Wert.



## Inanspruchnahme von Gesundheitsdiensten

- 3 Haben Sie in den vergangenen 12 Monaten irgendeine Art von Gesundheitsversorgung erhalten? (Berücksichtigen Sie auch Arztbesuche aus einem geringfügigen Grund, einschließlich alternativer Behandlungen und Spitalsaufenthalte. Wenn Sie Arzt sind, schließen Sie Selbstbehandlung aus.)

1 ☐ ja  
2 ☐ nein → weiter mit Frage 50

- 4 Erhielten Sie in den letzten 12 Monaten gesundheitliche Versorgung in einer ambulanten Gesundheitseinrichtung oder zu Hause? (Unter ambulanter Gesundheitseinrichtung wird eine Arztpraxis, eine Tagesklinik oder eine Krankenhausambulanz verstanden, Orte wo Sie nicht über Nacht bleiben.)

1 ☐ ja  
2 ☐ nein → weiter mit Frage 35

- 5 Haben Sie in den letzten 12 Monaten gesundheitliche Versorgung vorwiegend in einer Gesundheitseinrichtung erhalten oder vorwiegend durch den Besuch eines Arztes, einer Schwester usw. bei Ihnen zu Hause?

1 ☐ vorwiegend in einer Gesundheitseinrichtung    2 ☐ vorwiegend bei mir zu Hause    3 ☐ beides zu gleichen Teilen

- 6 Wann suchten Sie zuletzt eine Gesundheitseinrichtung oder einen Arzt usw. auf?

1 ☐ in den letzten 30 Tagen    2 ☐ in den letzten 3 Monaten    3 ☐ in den letzten 6 Monaten    4 ☐ vor 6 bis 12 Monaten    5 ☐ weiß nicht mehr

- 7 Wie hieß die Gesundheitseinrichtung?  
(Bitte den Namen der Einrichtung angeben, z.B. Ambulanz des Allgemeinen Krankenhauses. Geben Sie den Namen des Behandlers nur an, wenn die Einrichtung keine andere Bezeichnung hat.)

Name bzw. Bezeichnung: .....

- 8 War der Ort, den Sie in Frage 7 beschrieben haben, jener, wohin Sie im Normalfall zur Behandlung gehen (sofern Sie einen üblichen Ort der Versorgung für das Problem, weswegen Sie hingegangen sind, haben)?

1 ☐ ja    2 ☐ nein    3 ☐ nicht anwendbar

- 9 Wenn sie in den letzten 12 Monaten medizinische Versorgung suchten, wie oft haben Sie diese so bald bekommen, wie Sie wollten?

1 ☐ immer    2 ☐ meistens    3 ☐ manchmal    4 ☐ nie

- 10 Wie lang mussten Sie in den letzten 12 Monaten ab dem Zeitpunkt, ab dem Sie Versorgung wollten, bis zur tatsächlichen Versorgung für gewöhnlich warten? Tragen Sie die entsprechende Zeit in eines der nachstehenden Felder ein:

..... Minuten    ..... Stunden    ..... Tage    ..... Wochen    ..... Monate

- 11 Mussten Sie in den letzten 12 Monaten irgendwelche Labortests oder Untersuchungen durchführen lassen? Beispiele für solche Tests oder Spezialuntersuchungen sind Blutbilder, Scanner- oder Röntgenuntersuchungen.

1 ☐ ja  
2 ☐ nein → weiter mit Frage 13

- 12 Wie lang mussten Sie normalerweise warten, bis Sie die Labortests oder Untersuchungen durchführen lassen konnten?

1 ☐ noch am selben Tag    2 ☐ 1-2 Tage    3 ☐ 3-5 Tage    4 ☐ 6-10 Tage    5 ☐ mehr als 10 Tage (bitte angeben wie lang) .....

- 13 Wie würden Sie nun insgesamt Ihre Erfahrung in den letzten 12 Monaten beurteilen, wie rasch man sich in den Gesundheitseinrichtungen Ihrer angenommen hat?
- 1 ☐ sehr gut    2 ☐ gut    3 ☐ mittel-mäßig    4 ☐ schlecht    5 ☐ sehr schlecht
- 14 Wie oft wurden Sie in den letzten 12 Monaten, wenn Sie eine gesundheitliche Versorgung brauchten, von Ärzten, Krankenschwestern und anderem Gesundheitspersonal mit Respekt behandelt?
- 1 ☐ immer    2 ☐ meistens    3 ☐ manchmal    4 ☐ nie
- 15 Wie oft wurden Sie da in den letzten 12 Monaten vom Büropersonal (zum Beispiel der Sprechstundenhilfe oder Sekretärin) mit Respekt behandelt?
- 1 ☐ immer    2 ☐ meistens    3 ☐ manchmal    4 ☐ nie
- 16 Wie oft wurden Ihre körperlichen Untersuchungen und Behandlungen in den letzten 12 Monaten so durchgeführt, dass Ihre Privatsphäre respektiert wurde?
- 1 ☐ immer    2 ☐ meistens    3 ☐ manchmal    4 ☐ nie
- 17 Wie würden Sie nun insgesamt Ihre Erfahrung im Hinblick auf eine würdevolle Behandlung in den Gesundheitseinrichtungen in den letzten 12 Monaten beurteilen?
- 1 ☐ sehr gut    2 ☐ gut    3 ☐ mittel-mäßig    4 ☐ schlecht    5 ☐ sehr schlecht
- 18 Wie oft hörten Ihnen in den letzten 12 Monaten Ärzte, Krankenschwestern oder anderes Gesundheitspersonal aufmerksam zu?
- 1 ☐ immer    2 ☐ meistens    3 ☐ manchmal    4 ☐ nie
- 19 Wie oft erklärten Ihnen in den letzten 12 Monaten Ärzte, Krankenschwestern oder anderes Gesundheitspersonal die Dinge so, dass Sie sie verstehen konnten?
- 1 ☐ immer    2 ☐ meistens    3 ☐ manchmal    4 ☐ nie
- 20 Wie oft ließen Ihnen Ärzte, Krankenschwestern oder anderes Gesundheitspersonal in den letzten 12 Monaten Zeit, Fragen über Ihr Gesundheitsproblem oder Ihre Behandlung zu stellen?
- 1 ☐ immer    2 ☐ meistens    3 ☐ manchmal    4 ☐ nie
- 21 Wie würden Sie nun insgesamt Ihre Erfahrung beurteilen, wie gut sich das Gesundheitspersonal in den letzten 12 Monaten mit Ihnen verständigt hat?
- 1 ☐ sehr gut    2 ☐ gut    3 ☐ mittel-mäßig    4 ☐ schlecht    5 ☐ sehr schlecht
- 22 Wurden in den letzten 12 Monaten im Rahmen Ihrer gesundheitlichen Betreuung Entscheidungen über Ihre Versorgung, Behandlung (z.B. Verabreichung von Medikamenten) oder Untersuchungen getroffen?
- 1 ☐ ja  
2 ☐ nein → weiter mit Frage 24
- 23 Wie oft wurden Sie in den letzten 12 Monaten von Ärzten, Krankenschwestern oder anderem Gesundheitspersonal im gewünschten Ausmaß in die Entscheidung über Versorgung, Behandlung oder Untersuchungen eingebunden?
- 1 ☐ immer    2 ☐ meistens    3 ☐ manchmal    4 ☐ nie
- 24 Wie oft haben in den letzten 12 Monaten Ärzte, Krankenschwestern oder anderes Gesundheitspersonal Ihre Zustimmung eingeholt, bevor mit einer Behandlung oder Untersuchungen begonnen wurde?
- 1 ☐ immer    2 ☐ meistens    3 ☐ manchmal    4 ☐ nie
- 25 Wie würden Sie nun insgesamt in den letzten 12 Monaten Ihre Erfahrung beurteilen, in dem von Ihnen gewünschten Ausmaß in Entscheidungen über Ihre Versorgung oder Behandlung eingebunden worden zu sein?
- 1 ☐ sehr gut    2 ☐ gut    3 ☐ mittel-mäßig    4 ☐ schlecht    5 ☐ sehr schlecht
- 26 Wie oft wurden in den letzten 12 Monaten Gespräche mit Ihrem Arzt, der Krankenschwester oder anderem Gesundheitspersonal vertraulich geführt, so dass andere Leute, von denen Sie nicht wollten, dass sie mithören, auch nicht hören konnten, was gesagt wurde?
- 1 ☐ immer    2 ☐ meistens    3 ☐ manchmal    4 ☐ nie

- 27 Wie oft hat Ihr Arzt, die Krankenschwester oder anderes Gesundheitspersonal in den letzten 12 Monaten persönliche Informationen über Sie vertraulich behandelt, sodass niemand, den Sie nicht informieren wollten, etwas über Ihren Gesundheitszustand in Erfahrung bringen konnte?
- 1 ☐ immer    2 ☐ meistens    3 ☐ manchmal    4 ☐ nie    5 ☐ weiß nicht
- 28 Wie würden Sie nun insgesamt Ihre Erfahrung in den letzten 12 Monaten beurteilen, wie vertraulich die Gesundheitsdienste Informationen über Sie behandelt haben?
- 1 ☐ sehr gut    2 ☐ gut    3 ☐ mittelmäßig    4 ☐ schlecht    5 ☐ sehr schlecht
- 29 Hatten Sie in den letzten 12 Monaten ein Problem, unter den Ihnen zur Verfügung stehenden Ärzten, Krankenschwestern und anderem Gesundheitspersonal, jemanden zu finden, mit dem Sie zufrieden waren?
- 1 ☐ kein Problem    2 ☐ geringfügiges Problem    3 ☐ mittelmäßiges Problem    4 ☐ großes Problem    5 ☐ extrem großes Problem
- 30 Hatten Sie in den letzten 12 Monaten ein Problem, andere Gesundheitsdienste in Anspruch zu nehmen als jene, zu denen Sie normalerweise gegangen sind?
- 1 ☐ kein Problem    2 ☐ geringfügiges Problem    3 ☐ mittelmäßiges Problem    4 ☐ großes Problem    5 ☐ extrem großes Problem    6 ☐ nicht anwendbar, nie versucht
- 31 Wie würden Sie nun insgesamt Ihre Erfahrungen in den letzten 12 Monaten beurteilen, einen Gesundheitsdienst oder Arzt Ihrer Wahl in Anspruch nehmen zu können?
- 1 ☐ sehr gut    2 ☐ gut    3 ☐ mittelmäßig    4 ☐ schlecht    5 ☐ sehr schlecht
- 32 Wenn Sie an die Einrichtungen denken, die Sie in den letzten 12 Monaten aus Gesundheitsgründen aufgesucht haben, wie würden Sie die Qualität des Wartezimmers (zum Beispiel Platzangebot, Sitzgelegenheiten und frische Luft) beurteilen?
- 1 ☐ sehr gut    2 ☐ gut    3 ☐ mittelmäßig    4 ☐ schlecht    5 ☐ sehr schlecht    6 ☐ nicht anwendbar, wurde zu Hause betreut
- 33 Wenn Sie an die Einrichtungen denken, die Sie in den letzten 12 Monaten aus Gesundheitsgründen aufgesucht haben, wie würden Sie deren Reinlichkeit beurteilen?
- 1 ☐ sehr gut    2 ☐ gut    3 ☐ mittelmäßig    4 ☐ schlecht    5 ☐ sehr schlecht    6 ☐ nicht anwendbar, wurde zu Hause betreut
- 34 Wie würden Sie nun insgesamt das Umfeld (zum Beispiel Platzangebot, Sitzgelegenheiten, frische Luft und Sauberkeit) der Gesundheitseinrichtungen, die Sie in den letzten 12 Monaten aufgesucht haben, beurteilen?
- 1 ☐ sehr gut    2 ☐ gut    3 ☐ mittelmäßig    4 ☐ schlecht    5 ☐ sehr schlecht    6 ☐ nicht anwendbar, wurde zu Hause betreut

## Versorgung in Einrichtungen, in denen man über Nacht bleibt

- 35 Sind Sie in den letzten 12 Monaten in ein Krankenhaus oder Gesundheitszentrum über Nacht aufgenommen worden?
- 1 ☐ ja  
2 ☐ nein → weiter mit Frage 50
- 36 Geben Sie den Namen des Krankenhauses an, in dem Sie zuletzt aufgenommen wurden:
- .....
- 37 Haben Sie Ihre Krankenhausbehandlung so bald bekommen, wie Sie wollten?
- 1 ☐ ja    2 ☐ nein
- 38 Wie oft während Ihres Krankenhausaufenthalts kümmerten sich Ärzte und Pflegepersonal so rasch Sie wollten um Sie?
- 1 ☐ immer    2 ☐ meistens    3 ☐ manchmal    4 ☐ nie
- 39 Wie würden Sie nun insgesamt Ihre Erfahrungen in den letzten 12 Monaten beurteilen, wie rasch man sich im Krankenhaus Ihrer angenommen hat?
- 1 ☐ sehr gut    2 ☐ gut    3 ☐ mittelmäßig    4 ☐ schlecht    5 ☐ sehr schlecht
- 40 Wie würden Sie insgesamt Ihre Erfahrung in den letzten 12 Monaten in Bezug auf eine würdevolle Behandlung im Krankenhaus einstufen?
- 1 ☐ sehr gut    2 ☐ gut    3 ☐ mittelmäßig    4 ☐ schlecht    5 ☐ sehr schlecht
- 41 Wie würden Sie Ihre Erfahrung einstufen, wie gut sich das Gesundheitspersonal (Ärzte, Schwestern usw.) mit Ihnen während Ihres Aufenthalts im Krankenhaus in den letzten 12 Monaten verständigte?
- 1 ☐ sehr gut    2 ☐ gut    3 ☐ mittelmäßig    4 ☐ schlecht    5 ☐ sehr schlecht

- 42 Wie würden Sie insgesamt bei den Krankenhausaufenthalten in den letzten 12 Monaten Ihre Erfahrung beurteilen, in die Entscheidungen über Ihre Versorgung oder Behandlung so weit einbezogen worden zu sein, wie Sie wollten?

1 ☐ sehr gut    2 ☐ gut    3 ☐ mittel-mäßig    4 ☐ schlecht    5 ☐ sehr schlecht

- 43 Wie würden Sie insgesamt Ihre Erfahrung einstufen, wie vertraulich mit Informationen über Sie im Krankenhaus in den letzten 12 Monaten umgegangen wurde?

1 ☐ sehr gut    2 ☐ gut    3 ☐ mittel-mäßig    4 ☐ schlecht    5 ☐ sehr schlecht

- 44 Wie würden Sie insgesamt Ihre Erfahrung in den letzten 12 Monaten einstufen, in ein Krankenhaus Ihrer Wahl gehen zu können?

1 ☐ sehr gut    2 ☐ gut    3 ☐ mittel-mäßig    4 ☐ schlecht    5 ☐ sehr schlecht

- 45 Wie würden Sie insgesamt die Qualität des Umfeldes (zum Beispiel Platzangebot, Sitzgelegenheiten, frische Luft und Reinlichkeit) der Gesundheitseinrichtungen beurteilen, die Sie in den letzten 12 Monaten besuchten?

1 ☐ sehr gut    2 ☐ gut    3 ☐ moderate    4 ☐ schlecht    5 ☐ sehr schlecht

- 46 Hatten Sie in den letzten 12 Monaten bei einem Krankenhausaufenthalt ein Problem, das Krankenhaus dazu zu bewegen, dass sich Familienangehörige und Freunde um Ihre persönlichen Bedürfnisse kümmern durften (wie zum Beispiel Ihnen Ihre Lieblings Speisen, Seife usw. zu bringen)?

1 ☐ kein Problem    2 ☐ geringfügiges Problem    3 ☐ mittelmäßiges Problem    4 ☐ großes Problem    5 ☐ extrem großes Problem

- 47 Hatten Sie während Ihres Krankenhausaufenthalts ein Problem, vom Krankenhaus die Erlaubnis zu bekommen, religiösen oder traditionellen Feiern nachgehen zu können, wenn Sie es wollten?

1 ☐ kein Problem    2 ☐ geringfügiges Problem    3 ☐ mittelmäßiges Problem    4 ☐ großes Problem    5 ☐ extrem großes Problem

- 48 Wie würden Sie nun insgesamt Ihre Erfahrung während Ihres Aufenthalts in den letzten 12 Monaten einstufen, wie Ihnen das Krankenhaus erlaubt hat, mit Familienangehörigen und Freunden zu verkehren und Ihre sozialen und/oder religiösen Gepflogenheiten fortzusetzen?

1 ☐ sehr gut    2 ☐ gut    3 ☐ mittel-mäßig    4 ☐ schlecht    5 ☐ sehr schlecht

- 49 Bitte kreuzen Sie jede der nachfolgenden Fragen entweder mit ja oder nein an. Wurden Sie in den letzten 12 Monaten vom Gesundheitssystem oder von Gesundheitsdiensten Ihres Landes schlecht behandelt wegen Ihrer/Ihres: (kreuzen Sie alles an, was zutrifft)

	ja 1	nein 2	
1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Staatsangehörigkeit
2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	sozialen Schicht
3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	nicht vorhandenen Privatversicherung
4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ethnischen Zugehörigkeit
5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Hautfarbe
6	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Geschlechts
7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sprache
8	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Religion
9	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	politischen/sonstigen Überzeugungen
10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Gesundheitszustands
11	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	mangelnden Reichtums oder Geldes
12	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	wegen anderer Dinge (bitte angeben) .....

- 50 Haben Sie in den letzten 12 Monaten einmal keine Gesundheitsversorgung in Anspruch genommen, weil Sie sich das nicht leisten konnten?

1 ☐ ja    2 ☐ nein

- 51 Bitte lesen Sie nun die unten abgedruckten Karten durch. Sie beschreiben verschiedene Möglichkeiten, wie die Gesundheitsdienste in unserem Land Respekt für die Menschen zeigen und sie zum Mittelpunkt der Versorgung machen. Wenn Sie sich den Inhalt dieser Karten und das ganze Gesundheitssystem vor Augen führen, was ist Ihnen dann am wichtigsten und was am wenigsten wichtig? (Bitte unten eintragen.)

WÜRDEN

- Dass mir Respekt erwiesen wird
- Dass bei körperlichen Untersuchungen die Privatsphäre gewahrt bleibt

#### VERTRAULICHKEIT VON INFORMATIONEN

- Dass die Krankengeschichte vertraulich behandelt wird
- Dass Gespräche mit dem Gesundheitspersonal s geführt werden, dass Andere, die es nicht hören sollen, nicht mithören können

#### WAHLMÖGLICHKEITEN

- Dass ich die Möglichkeit habe, meinen Arzt, die Krankenschwester oder andere Personen, die meine Gesundheitsversorgung übernehmen, selbst auszuwählen
- Dass ich die Möglichkeit habe, eine Behandlung an einem anderen Ort durchführen zu lassen, falls ich das will

#### RASCHE BEACHTUNG UND ERREICHBARKEIT

- Dass Entfernung und Fahrtzeit zwischen meiner Wohnung und der Gesundheitseinrichtung (Arzt usw.) angemessen sind
- Dass ich im Notfall schnell betreut werde
- Dass Wartezeiten auf Arzttermine und Beratungsgespräche kurz sind und Untersuchungen rasch durchgeführt werden
- Dass die Wartezeiten für nicht dringende Operationen kurz sind

#### AUTONOMIE (SELBSTBESTIMMUNG)

- Dass ich in die Entscheidungen über meine Versorgung und Behandlung eingebunden werde, wenn ich das möchte
- Dass man mein Einverständnis einholt, bevor man mit Behandlungen oder Untersuchungen beginnt

#### UMGEBUNG ODER UMFELD

- Dass genug Platz, Sitzgelegenheiten und frische Luft im Wartezimmer vorhanden sind
- Dass die Einrichtungen (einschließlich der Toiletten) sauber sind
- Dass das Speisenangebot gesund und schmackhaft ist

#### SOZIALE UNTERSTÜTZUNG

- Dass ich Essen und Geschenke von Verwandten bekommen kann
- Dass ich meinen religiösen Gepflogenheiten nachgehen kann

#### VERSTÄNDIGUNG

- Dass mir der Behandelnde sorgfältig zuhört
- Dass mir der Behandelnde die Dinge verständlich erklärt
- Dass genügend Zeit für Fragen zur Verfügung steht

Bitte hier je eine Überschrift aus den Karten eintragen:

AM WICHTIGSTEN: .....

AM WENIGSTEN WICHTIG: .....

## Über Sie

52 Wie alt sind Sie?

..... Jahre Geboren im: Monat ..... Jahr .....

53 Sind Sie männlich oder weiblich?

1 ☐ männlich

2 ☐ weiblich

54 Sind Sie in Österreich geboren?

1 ☐ ja      2 ☐ nein      3 ☐ weiß nicht

55 Sind Ihre Eltern beide in Österreich geboren?

1 ☐ ja      2 ☐ nein      3 ☐ weiß nicht

56 Wie viele Jahre an formaler Schulbildung haben Sie insgesamt erfolgreich abgeschlossen (einschließlich Pflichtschule, Berufsschule, mittlere oder höhere Schule, Abiturientenlehrgang/Kolleg, Akademie, (Fach)Hochschule oder Universität usw.)?

..... Jahre

57 In welche Einkommensklasse fällt Ihr Haushalt? Bitte geben Sie das monatliche Nettoeinkommen des Haushalts an (ohne Sonderzahlungen (13. und 14. Monatsgehalt), jedoch einschließlich Familienbeihilfen sowie allfällige Firmenpensionen).

1 ☐ bis 17.000 ATS      2 ☐ 17.001 bis 24.000 ATS      3 ☐ 24.001 bis 32.000 ATS      4 ☐ 32.001 bis 42.000 ATS      5 ☐ über 42.000 ATS      6 ☐ weiß nicht

58 Bitte geben Sie an, wie oft Sie jeden der angeführten Gesundheitsdienste in den letzten 30 Tagen in Anspruch genommen haben (Zahl eintragen)?

**Mal**

- 1 ..... Arzt für Allgemeinmedizin (Praktischer Arzt)
- 2 ..... Zahnarzt
- 3 ..... Facharzt
- 4 ..... Physiotherapeut
- 5 ..... Chiropraktiker
- 6 ..... Gesundheitszentrum/Tageszentrum
- 7 ..... Krankenhausambulanz
- 8 ..... Krankenhaus (stationärer Aufenthalt)
- 9 ..... Apotheke (wo Sie mit jemandem über Ihre medizinische Behandlung sprachen und nicht bloß Medikamente kauften)
- 10 ..... Hauskrankenpflege
- 11 ..... anderes (bitte angeben) .....
- 12 ..... weiß nicht

59 Sind Ihre Besuche beim Arzt oder bei anderen ambulanten Gesundheitseinrichtungen (das heißt, in Einrichtungen, in denen Sie nicht über Nacht bleiben) durch eine (öffentliche oder private) Krankenversicherung gedeckt?

1 ☐ ja      2 ☐ nein      3 ☐ weiß nicht

60 Sind Ihre Krankenhausaufenthalte durch eine (öffentliche oder private) Krankenversicherung gedeckt?

1 ☐ ja      2 ☐ nein      3 ☐ weiß nicht

## Beispiele (Szenarien)

61 Paul stattet Dr. Müller einen Besuch ab, weil er sich Sorgen über sein Alkoholproblem und seine Auswirkungen auf seine Gesundheit macht. Dr. Müller stellt fest, dass Paul sehr angespannt ist. Dr. Müller erwähnt Pauls Besuch vor dem gemeinsamen Freund Robert und fordert ihn auf, Paul ebenfalls zu raten, weniger zu trinken. Wie würden Sie Pauls Erfahrung einstufen, wie gut die Gesundheitsdienste Informationen über ihn vertraulich behandeln?

1 ☐ sehr gut      2 ☐ gut      3 ☐ mittel-mäßig      4 ☐ schlecht      5 ☐ sehr schlecht

62 Martina ist nicht besonders gesund und sie muss regelmäßig zur Medikamentenausgabe für Mittellose. Die Menschen drängen sich, es gibt nicht genügend Stühle für die Wartenden. Der Raum wird nicht regelmäßig sauber gemacht und ist oft schmutzig. Die Gänge sind dunkel und die Beleuchtung und Ventilatoren funktionieren oft nicht. Wie würden Sie Martinas Erfahrung hinsichtlich der Qualität des Umfelds (wie zum Beispiel Räumlichkeiten, Sitzmöglichkeiten, frische Luft und Reinlichkeit) beurteilen?

1 ☐ sehr gut      2 ☐ gut      3 ☐ mittel-mäßig      4 ☐ schlecht      5 ☐ sehr schlecht

63 Josef wurde für eine Woche in ein nahe gelegenes Krankenhaus aufgenommen, da er starkes Fieber bekam. Das Zimmer war sauber, aber klein, und die Toilette war einige Meter entfernt auf dem Gang. Es war Sommer, es war ihm heiß und er musste sich von zu Hause einen Tischventilator bringen lassen. Wie würden Sie Josefs Erfahrung hinsichtlich der Qualität des Umfelds (wie zum Beispiel Räumlichkeiten, Sitzmöglichkeiten, frische Luft und Reinlichkeit) beurteilen?

1 ☐ sehr gut      2 ☐ gut      3 ☐ mittel-mäßig      4 ☐ schlecht      5 ☐ sehr schlecht



- 64 Da Bernhard schon lange Zeit Fieber hat, ordnet sein Arzt eine Reihe von Untersuchungen an. Die Untersuchungsberichte werden vom Labor an die Station geschickt. Die Krankenschwester, die mit anderen Patienten beschäftigt ist, lässt die Berichte auf dem Tisch liegen, wo sie von Bernhards Nachbarn gesehen werden.  
Wie würden Sie Bernhards Erfahrung einstufen, wie gut die Gesundheitsdienste Informationen über ihn vertraulich behandelten?

1 ☐ sehr gut    2 ☐ gut    3 ☐ mittel-mäßig    4 ☐ schlecht    5 ☐ sehr schlecht

- 65 Albert sucht seinen praktischen Arzt einmal pro Monat auf, weil er Diabetes hat. Im Wartezimmer stehen bequeme Stühle, und die Toiletten sind sauber. Es ist gut beleuchtet, und für die Wartezeit liegen Magazine und Broschüren auf.  
Wie würden Sie Alberts Erfahrung hinsichtlich der Qualität des Umfelds (wie zum Beispiel Räumlichkeiten, Sitzmöglichkeiten, frische Luft und Reinlichkeit) beurteilen?

1 ☐ sehr gut    2 ☐ gut    3 ☐ mittel-mäßig    4 ☐ schlecht    5 ☐ sehr schlecht

- 66 Robert leidet an AIDS. Er wird in einer normalen Krankenstation behandelt. Die Krankenschwester, die Roberts HIV-Status kennt und sich Sorgen macht, dass sich ihre Kolleginnen durch Zufall anstecken könnten, erzählt den anderen Krankenschwestern der Station sowie dem Reinigungspersonal von Roberts Krankheit, sagt ihnen aber, sie müssten diese Information vertraulich behandeln.  
Wie würden Sie Roberts Erfahrung einstufen, wie gut die Gesundheitsdienste Informationen über ihn vertraulich behandelten?

1 ☐ sehr gut    2 ☐ gut    3 ☐ mittel-mäßig    4 ☐ schlecht    5 ☐ sehr schlecht

- 67 Sabine musste im letzten Jahr wegen einer Hüftoperation ins Krankenhaus. Sie hatte dort ein eigenes Zimmer mit angeschlossenem Badezimmer. Das Zimmer wurde zweimal täglich geputzt und die Bettwäsche täglich gewechselt. Das Bett war bequem. Sie konnte in den Gärten des Krankenhauses spazieren gehen.  
Wie würden Sie Sabines Erfahrung hinsichtlich der Qualität des Umfelds (wie zum Beispiel Räumlichkeiten, Sitzmöglichkeiten, frische Luft und Reinlichkeit) beurteilen?

1 ☐ sehr gut    2 ☐ gut    3 ☐ mittel-mäßig    4 ☐ schlecht    5 ☐ sehr schlecht

- 68 Dr. Berger behandelt Markus. Markus scheint an einer seltenen Krankheit zu leiden. Die Presse setzt Dr. Berger unter Druck, Informationen über diesen Patienten mitzuteilen. Dr. Berger ist jedoch auf keinen Fall bereit, persönliche Einzelheiten über seinen Patienten bekannt zu geben.

Wie würden Sie Markus Erfahrung einstufen, wie gut die Gesundheitsdienste Informationen über ihn vertraulich behandelten?

1 ☐ sehr gut    2 ☐ gut    3 ☐ mittel-mäßig    4 ☐ schlecht    5 ☐ sehr schlecht

- 69 Ferdinand besucht das örtliche öffentliche Krankenhaus immer, wenn es notwendig ist. Das Krankenhaus ist groß, aber stark besucht. Die Wartezimmer sind laut und schlecht gelüftet. Das Krankenhaus wird zwar sauber gehalten, allerdings beginnen die Toiletten im Ambulanzbereich gegen Abend zu riechen.

Wie würden Sie Ferdinands Erfahrung hinsichtlich der Qualität des Umfelds (wie zum Beispiel Räumlichkeiten, Sitzmöglichkeiten, frische Luft und Reinlichkeit) beurteilen?

1 ☐ sehr gut    2 ☐ gut    3 ☐ mittel-mäßig    4 ☐ schlecht    5 ☐ sehr schlecht

- 70 Alois ging ins Krankenhaus, um mit dem Arzt über einige Symptome zu sprechen, unter denen er litt und die ihm Sorgen machten. Er war besorgt, weil er vor Kurzem eine Prostituierte besucht hatte. Das Wartezimmer war sehr voll. Alois traf dort einige seiner Freunde. Das Sprechzimmer des Arztes war etwas vom Wartezimmer entfernt. Man musste den Gang entlang in dieses Zimmer gehen, wenn man an der Reihe war. Alois ging hinein und sprach mit dem Arzt, der einige Untersuchungen anordnete und ihm Ratschläge über sicheren Sex gab.

Wie würden Sie Alois Erfahrung einstufen, wie gut die Gesundheitsdienste Informationen über ihn vertraulich behandelten?

1 ☐ sehr gut    2 ☐ gut    3 ☐ mittel-mäßig    4 ☐ schlecht    5 ☐ sehr schlecht

- 71 Simon ging ins Krankenhaus, um mit dem Arzt über einige Besorgnis erregende Symptome zu sprechen, unter denen er litt. Er fragte sich, ob sie mit seinem starken Alkoholkonsum der letzten Zeit in Verbindung standen. Der Warteraum war sehr überfüllt. Simon traf dort einen Freund und einige Nachbarn. Der Arzt saß in einem, durch einen Vorhang abgetrennten Bereich am Ende des Wartezimmers. Aufgrund des Lärms im Raum mussten der Arzt und Simon sehr laut sprechen, um einander verstehen zu können. Der Arzt ordnete einige Untersuchungen an und empfahl Simon, weniger zu trinken.

Wie würden Sie Simons Erfahrung einstufen, wie gut die Gesundheitsdienste Informationen über ihn vertraulich behandelten?

1 ☐ sehr gut    2 ☐ gut    3 ☐ mittel-mäßig    4 ☐ schlecht    5 ☐ sehr schlecht

- 72 Karl hatte einen Nervenzusammenbruch und musste im letzten Jahr 3 Monate lang im örtlichen Krankenhaus verbringen. Er musste auf einer unbequemen Matratze ohne Leintuch schlafen. Im selben Saal waren noch 30 andere Patienten untergebracht, und die Toiletten rochen, da sie nicht gereinigt wurden. Er holte sich eine Hautinfektion, da er sich nicht regelmäßig waschen konnte und weil Ungeziefer im Bett war.  
Wie würden Sie Karls Erfahrung hinsichtlich der Qualität des Umfelds (wie zum Beispiel Räumlichkeiten, Sitzmöglichkeiten, frische Luft und Reinlichkeit) beurteilen?

1 ☐ sehr gut    2 ☐ gut    3 ☐ mittel-mäßig    4 ☐ schlecht    5 ☐ sehr schlecht

- 73 Andrea lässt im Krankenhaus einen HIV-Test durchführen. Obwohl im Labor kein Name sondern nur Nummern verwendet werden, erkennt einer der Labortechniker Andrea. Der Test stellt sich als positiv heraus. Der Labortechniker beginnt allen Leuten im Dorf zu erzählen, dass Andrea HIV-positiv ist.  
Wie würden Sie Andreas Erfahrung einstufen, wie gut die Gesundheitsdienste Informationen über sie vertraulich behandelten?

1 ☐ sehr gut    2 ☐ gut    3 ☐ mittel-  
mäßig    4 ☐ schlecht    5 ☐ sehr  
schlecht

- 74 Hans hatte im letzten Monat eine Augenoperation in der örtlichen Poliklinik. Er lag in einem Zimmer, das er sich mit vier anderen Patienten teilen musste. Zwischen den Betten gab es keine Trennwände. Er hatte ein kleines Schließfach für seine persönlichen Sachen, und es gab eine gemeinsame Toilette, die nur jeden zweiten Tag gereinigt wurde.  
Wie würden Sie Hans Erfahrung hinsichtlich der Qualität des Umfelds (wie zum Beispiel Räumlichkeiten, Sitzmöglichkeiten, frische Luft und Reinlichkeit) beurteilen?

1 ☐ sehr gut    2 ☐ gut    3 ☐ mittel-  
mäßig    4 ☐ schlecht    5 ☐ sehr  
schlecht

Wir hoffen, dass Sie die Befragung interessant gefunden haben und bedanken uns für Ihre Mitwirkung, auch im Namen der Weltgesundheitsorganisation.

Ihre STATISTIK AUSTRIA