



Svjetska zdravstvena organizacija (WHO)

ZDRAVLJE I ZDRAVSTVENI SISTEM ISTRAŽIVANJE O KVALITETI MEDICINSKIH USLUGA
--

Poglavlje o pravodobnom i spontanom reagiranju
osoblja zdravstvenih ustanova

listopad, 2000.

GLAVNE UPUTE ZA ISTRAŽIVANJE

- ◆ Molimo Vas da ispunite ovaj upitnik. Vi ste jedna od 5000 osoba koje su bile zamoljene da podnesu izvještaj o zdravstvenom sistemu u svojoj zemlji. Informacije koje nam date bit će korištene u izvještaju Organizacije ujedinjenih naroda o zdravstvenom sistemu u Vašoj zemlji.
- ◆ Pozivamo Vas da ispunite ovaj upitnik, a ako to učinite, sve informacije na osnovu kojih bi netko mogao identificirati Vas ili Vašu obitelj bit će strogo čuvane.
- ◆ Ako upitnik nije poslan direktno Vama, osoba koja ga ispunjava trebala bi imati najmanje 18 ili više godina.
- ◆ Ponekad Vas molimo da preskočite neko pitanje u ovom upitniku. U tom slučaju vidjet ćete strelicu s porukom koja Vam ukazuje na slijedeće pitanje na koje biste trebali odgovoriti. Npr.:
 - ☒ Da ➔ Idi na Pitanje 1
 - ☐ Ne
- ◆ Ako imate još nekih pitanja vezanih uz ovo istraživanje, molimo Vas da se obratite <ubacite ime ustanove> ili Ms L. Bendib u WHO + 41 22 791 38 40.

NASLOVNA STRANICA

Broj upitnika: _____

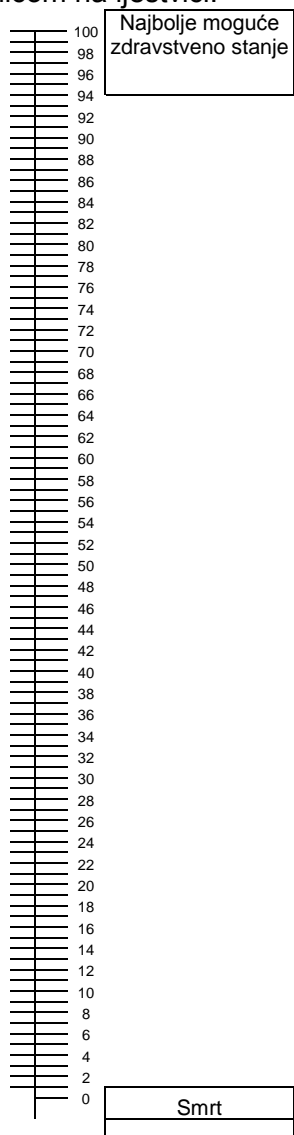
Prije nego što krenete s ispunjavanjem upitnika, molimo Vas da popunite ovu jednostavnu tablicu koja opisuje Vaše kućanstvo. Ako ste ispitanik Vi, molimo Vas da unesete vlastite podatke kao i podatke o ostalim članovima Vaše obitelji.

Član kućanstva br.	Veza s ispitanikom	Spol (Ž za žensko; M za muško)	Godine (starosna dob)	Obrazovanje (broj godina)
1	ja			
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

Odgovorite na sva pitanja tako da prekržite kućicu ili ispunite prazan prostor.

OPĆE ZDRAVSTVENO STANJE

1. Kako biste u grubo opisali Vaše zdravstveno stanje danas?
 - jako dobro
 - dobro
 - osrednje
 - loše
 - jako loše
2. Uzimajući u obzir različite aspekte Vašeg zdravstvenog stanja kako ste ga opisali u prethodnom pitanju, kamo biste se smjestili na ovoj ljestvici? Molimo Vas da to označite strelicom na ljestvici.



POSJETE ZDRAVSTVENIM USTANOVAMA

3. Da li ste u posljednjih 12 mjeseci primili bilo kakvu liječničku pomoć? (Uključujući posjete liječnicima u Vašem mjestu ili ustanovama alternativne medicine zbog i najnevažnijeg razloga, te boravak u bolnici. Ako ste doktor, nemojte uzeti u obzir liječenje samog sebe.)
 - Da
 - Ne ➔ Idi na Pitanje 50
4. Jeste li u posljednjih 12 mjeseci bili ambulantno liječeni ili Vas je liječnik opće prakse posjetio kod kuće? (Ambulantno liječenje uključuje posjet liječničkoj ordinaciji, klinici ili bilo kojoj liječničkoj ustanovi izvan Vašeg doma gdje niste proveli cijelu noć.)
 - Da
 - Ne ➔ Idi na Pitanje 35
5. Da li ste u posljednjih 12 mjeseci bili uglavnom liječeni ambulantno ili Vas je Vaš liječnik uglavnom posjećivao kod kuće?
 - Uglavnom ambulantno
 - Uglavnom posjet liječnika kod kuće
 - Oboje podjednako
6. Kada ste posljednji put posjetili neku zdravstvenu ustanovu? Je li to bilo...
 - u posljednjih 30 dana?
 - u posljednjih 3 mjeseca?
 - u posljednjih 6 mjeseci?
 - između posljednjih 6 i 12 mjeseci?
 - Ne sjećam se.

7. Kako se zvala zdravstvena ustanova?
(Molimo Vas da unesete ime ustanove, npr. Klinička bolnica "Sestre milosrdnice". Ako ustanova nema ime, navedite samo vrstu zdravstvene ustanove.)

Ime: _____

8. Je li mjesto koje ste naveli u Pitanju 7 Vaše uobičajeno mjesto gdje se liječite (ako imate takvo uobičajeno mjesto gdje liječite bolest koju ste spomenuli)?

- Da
- Ne

9. Kada ste u posljednjih 12 mjeseci zatražili liječničku pomoć, koliko ste ju često dobili čim ste ju zatražili?

- Uvijek
- Uglavnom
- Ponekad
- Nikada

10. Koliko ste u posljednjih 12 mjeseci morali čekati na pružanje liječničke pomoći od trenutka kada ste ju zatražili?

(Popunite vrijeme na odgovarajućoj crti.)

_____ minuta
_____ sati
_____ dana
_____ tjedana
_____ mjeseci

11. Jeste li u posljednjih 12 mjeseci trebali napraviti neke laboratorijske nalaze ili pretrage? Npr. krvna slika, ili rentgen.

- Da
- Ne ➔ Idi na Pitanje 13

12. Koliko ste otprilike morali čekati na nalaze ili pretrage?

- Dobio/la sam ih isti dan
- 1-2 dana
- 3-5 dana
- 6-10 dana
- više od 10 dana (navedite koliko) _____

13. Kako biste u grubo ocijenili svoja iskustva prilikom traženja pravodobne pomoći zdravstvene ustanove u posljednjih 12 mjeseci?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

14. Kada ste u posljednjih 12 mjeseci zatražili liječničku pomoć, koliko su Vas često liječnici, sestre ili ostalo medicinsko osoblje tretirali s poštovanjem?

- Uvijek
- Uglavnom
- Ponekad
- Nikada

15. Koliko Vas je često osoblje ustanove u kojoj ste zatražili liječničku pomoć, kao npr. liječnikova sekretarica ili službenica, tretiralo s poštovanjem?

- Uvijek
- Uglavnom
- Ponekad
- Nikada

16. Koliko se često u posljednjih 12 mjeseci prilikom fizičkih pregleda ili liječenja obraćala pozornost na vašu privatnost?

- Uvijek
- Uglavnom
- Ponekad
- Nikada

17. Kako biste općenito ocijenili Vaša iskustva u tretiranju s poštovanjem u zdravstvenim ustanovama u posljednjih 12 mjeseci?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

18. Koliko su Vas često u posljednjih 12 mjeseci doktori, sestre ili drugo medicinsko osoblje slušali pozorno?

- Uvijek
- Uglavnom
- Ponekad
- Nikada

19. Koliko su Vam puta u posljednjih 12 mjeseci doktori, sestre ili drugo medicinsko osoblje, probleme koji se tiču Vašeg zdravlja objasnili na način na koji ste ih razumijeli?

- Uvijek
- Uglavnom
- Ponekad
- Nikada

20. Koliko su Vam puta u posljednjih 12 mjeseci doktori, sestre ili ostalo medicinsko osoblje dali dovoljno vremena da postavite pitanja u vezi s Vašim zdravstvenim problemom ili liječenjem?

- Uvijek
- Uglavnom
- Ponekad
- Nikada

21. Kako biste općenito ocijenili Vaša iskustva u vezi s komunikacijom između Vas i osoblja zdravstvene ustanove u posljednjih 12 mjeseci?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

22. Jesu li u posljednjih 12 mjeseci prilikom Vašeg posjeta nekoj zdravstvenoj ustanovi donošene bilo kakve odluke koje su se ticale načina liječenja (npr. vrsta lijekova) ili pretraga?

- Da
- Ne → Idi na Pitanje 24

23. Koliko su Vas često u posljednjih 12 mjeseci doktori, sestre ili ostalo medicinsko osoblje uključivali u donošenje odluka koje se tiču Vašeg liječenja ili pretraga onoliko često koliko ste Vi to htjeli?

- Uvijek
- Uglavnom
- Ponekad
- Nikada

24. Koliko su često u posljednjih 12 mjeseci doktori, sestre ili ostalo medicinsko osoblje pitali za Vašu dozvolu prije nego što su krenuli s liječenjem ili pretragama?

- Uvijek
- Uglavnom
- Ponekad
- Nikada

25. Kako biste općenito ocijenili Vaša iskustva u posljednjih 12 mjeseci u uključivanju u donošenje odluka koje se tiču Vašeg liječenja ili pretraga onoliko često koliko ste Vi to htjeli?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

26. Koliko su često u posljednjih 12 mjeseci doktori, sestre ili ostalo medicinsko osoblje s Vama razgovarali nasamu tako da osobe za koje Vi niste željeli da čuju o čemu je riječ nisu mogle čuti Vaš razgovor?

- Uvijek
- Uglavnom
- Ponekad
- Nikada

27. Koliko su često u posljednjih 12 mjeseci doktori, sestre ili ostalo medicinsko osoblje Vaše osobne podatke držale povjerljivima? To znači da nitko koga Vi sami niste namjeravali obavjestiti o Vašem zdravstvenom stanju nije to ni mogao doznati.

- Uvijek
- Uglavnom
- Ponekad
- Nikada
- Ne znam

28. Kako biste ocijenili Vaša iskustva u posljednjih 12 mjeseci koja se tiču čuvanja Vaših zdravstvenih podataka povjerljivima?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

29. Koliko Vam je teško u posljednjih 12 mjeseci bilo pronaći doktore, sestre ili ostalo medicinsko osoblje s kojima ste bili zadovoljni?

- Nije bilo teško
- Imao/la sam malih poteškoća
- Imao/la sam priličnih poteškoća
- Imao/la sam ozbiljnih poteškoća
- Bilo je neizmjereno teško

30. Koliko Vam je teško u posljednjih 12 mjeseci bilo dobiti pomoć od neke druge zdravstvene ustanove, a ne one na koju ste navikli?

- Nije bilo teško
- Imao/la sam malih poteškoća
- Imao/la sam priličnih poteškoća
- Imao/la sam ozbiljnih poteškoća
- Bilo je neizmjereno teško
- Ne mogu odgovoriti - nisam iskušao/la

31. Kako biste ocijenili Vaša iskustva u posljednjih 12 mjeseci u dobivanju pomoći od bilo koje zdravstvene ustanove kojoj ste se obratili?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

32. Ako se prisjetite zdravstvenih ustanova koje ste posjetili u posljednjih 12 mjeseci, kako biste ocijenili osnovnu kvalitetu čekaonice, npr. prostora, slobodnih mjesta i svježeg zraka?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše
- Ne mogu odgovoriti - liječnik me posjetio kod kuće

33. Prisjetite li se zdravstvenih ustanova koje ste posjetili u posljednjih 12 mjeseci, kako biste ocijenili čistoću tih ustanova?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše
- Ne mogu odgovoriti - liječnik me posjetio kod kuće

34. Kako biste općenito ocijenili kvalitetu okoline, npr. prostora, slobodnih mjesta u čekaonici, svježeg zraka i čistoće, u zdravstvenim ustanovama koje ste posjetili u posljednjih 12 mjeseci?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše
- Ne mogu odgovoriti - liječnik me posjetio kod kuće

NJEGA U ZDRAVSTVENIM USTANOVAMA U KOJIMA SE MORA PRENOĆITI

35. Jeste li u posljednjih 12 mjeseci prenoćili u nekoj zdravstvenoj ustanovi ili bolnici?

- Da
- Ne ➔ Idi na Pitanje 50

36. Navedite ime bolnice u kojoj ste posljednji puta ostali preko noći ili duže?

37. Jeste li u bolnici zdravstvenu pomoć dobili čim ste ju zatražili?

- Da
- Ne

38. Kada ste bili u bolnici, koliko su Vam se često doktori i sestre posvećivali onoliko često koliko ste htjeli?

- Uvijek
- Uglavnom
- Ponekad
- Nikada

39. Kako biste ocijenili Vaša iskustva u dobivanju pravodobne pozornosti medicinskog osoblja u bolnici u posljednjih 12 mjeseci?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

40. Kako biste ocijenili Vaša iskustva u tretiranju s poštovanjem u bolnici u posljednjih 12 mjeseci?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

41. Kako biste ocijenili Vaša iskustva u bolnici u posljednjih 12 mjeseci koja se tiču kvalitete komunikacije između Vas i medicinskog osoblja?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

42. Kako biste ocijenili Vaša iskustva u bolnici u posljednjih 12 mjeseci koja se tiču uključivanja Vas samih u odlučivanje o Vašoj njezi i liječenju onoliko često koliko ste htjeli?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

43. Kako biste ocijenili Vaša iskustva u bolnici u posljednjih 12 mjeseci koja se tiču čuvanja podataka o Vašem zdravstvenom stanju povjerljivima od strane medicinskog osoblja?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

44. Kako biste ocijenili Vaša iskustva u posljednjih 12 mjeseci koja se tiču korištenja usluga bolnice po Vašem izboru?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

45. Kako biste ocijenili kvalitetu okoline, npr. prostora, slobodnih mjesta, svježeg zraka i čistoće, zdravstvenih ustanova koje ste posjetili u posljednjih 12 mjeseci?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

46. Koliko Vam je u posljednjih 12 mjeseci, kada ste ostali u bolnici, bilo teško (ako uopće) dogovoriti se sa osobljem bolnice da Vam dopuste da se Vaša obitelj i prijatelji pobrinu o Vašim osobnim potrebama, npr. da Vam donesu najdražu hranu, sapun itd.?

- Nije bilo teško
- Imao/la sam malih poteškoća
- Imao/la sam priličnih poteškoća
- Imao/la sam ozbiljnih poteškoća
- Bilo je neizmjereno teško

47. Tokom boravka u bolnici, koliko Vam je teško bilo dogovoriti se sa bolnicom da Vam dozvole da se pridržavate religijskih ili tradicionalnih običaja?

- Nije bilo teško
- Imao/la sam malih poteškoća
- Imao/la sam priličnih poteškoća
- Imao/la sam ozbiljnih poteškoća
- Bilo je neizmjereno teško

48. Kako biste ocijenili Vaša iskustva u posljednjih 12 mjeseci koja se tiču Vašeg dogovora sa osobljem bolnice da Vam dozvole da se Vaša obitelj i prijatelji brinu o Vama, odnosno da se pridržavate tradicionalnih i/ili religijskih običaja tokom Vašeg boravka u bolnici?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

49. Molimo Vas da zaokružite da ili ne za svako pitanje. Jeste li u posljednjih 12 mjeseci dobili manjkavu medicinsku pomoć Vašeg zdravstvenog sistema zbog Vaše:

(Zaokružite sve što vrijedi za Vas)

Da Ne

- | | | |
|---|---|-----------------------------------|
| ~ | ~ | nacionalnosti |
| ~ | ~ | društvene klase |
| ~ | ~ | nepostojećeg privatnog osiguranja |
| ~ | ~ | etničke pripadnosti |
| ~ | ~ | boje kože |
| ~ | ~ | spola |
| ~ | ~ | jezika |
| ~ | ~ | religije |
| ~ | ~ | političkih i ostalih uvjerenja |
| ~ | ~ | zdravstvenog stanja |
| ~ | ~ | nedostatka bogatstva ili novca |
| ~ | ~ | drugih razloga (navedite) _____ |

50. Da li se u posljednjih 12 mjeseci dogodilo da niste zatražili pomoć zdravstvene ustanove zato što si to niste mogli priuštiti?

- Da
- Ne

51. Pročitajte slijedeće kartice. U njima su opisani različiti načini na koji zdravstvene ustanove u Vašoj zemlji pokazuju poštovanje prema ljudima i smještaju ih u centar njihove pozornosti. Nakon što razmislite o onom što piše u tim karticama i o Vašem sveukupnom zdravstvenom sistemu, odgovorite koja Vam se tvrdnja čini najvažnijom a koja najmanje važnom?

DOSTOJANSTVO

- ♦ pokazuju poštovanje prema Vama
- ♦ fizičke pretrage se izvode nasamo, u privatnim prostorijama

POVJERLJIVOST PODATAKA

- ♦ Vaša povijest bolesti se drži u tajnosti
- ♦ sa Vašim zdravstvenim osobljem možete razgovarati tako da Vas osobe za koje Vi ne biste htjeli da Vas čuju ne mogu čuti

IZBOR

- ♦ imate mogućnost izabrati doktora ili sestru ili neku drugu osobu koja Vam obično pruža medicinske usluge
- ♦ imate mogućnost da medicinsku pomoć potražite u nekoj drugoj zdravstvenoj ustanovi ako to želite

PRAVODOBNA NJEGA

- ♦ ne morate trošiti neizmjereno mnogo vremena na putovanje od Vašeg doma do zdravstvene ustanove
- ♦ u hitnim slučajevima brzo Vas zbrinu
- ♦ ne morate dugo čekati kada imate dogovoreno kod doktora, niti morate dugo čekati na nalaze pretraga
- ♦ u Vašoj zdravstvenoj ustanovi ne postoje duge liste čekanja za operacije koje nisu hitne

AUTONOMIJA

- ♦ uključuju Vas se u odlučivanje o Vašoj njezi ili liječenju ako to želite
- ♦ osoblje Vaše zdravstvene ustanove uvijek prvo pita za Vaše dopuštenje prije nego što krene s liječenjem ili obavljanjem pretraga

OKOLINA

- ♦ imate dovoljno prostora, sjedećih mjesta i svježeg zraka u čekaonici
- ♦ zdravstvena ustanova je čista (uključujući čiste WC-e)
- ♦ imate zdravu i jestivu hranu

DRUŠTVENA PODRŠKA

- ♦ rodbina Vam smije donositi hranu i ostale darove
- ♦ dozvoljena Vam je sloboda pridržavanja religijskih običaja

KOMUNIKACIJA

- ♦ osoblje Vaše zdravstvene ustanove Vas sluša pozorno
- ♦ osoblje Vaše zdravstvene ustanove Vam sve objašnjava tako da to možete razumijeti
- ♦ imate vremena da postavljate pitanja

NAJVAŽNIJE

NAJMANJE VAŽNO

O VAMA

52. Koliko imate godina?

_____ godina

53. Jeste li muško ili žensko?

- Žensko
- Muško

54. Jeste li rođeni u ovoj zemlji?

- Da
- Ne

55. Jesu li Vaša oba roditelja rođena u ovoj zemlji?

- Da
- Ne

56. Koliki stupanj obrazovanja imate (uključujući osnovnu školu, srednju školu i tercijarno obrazovanje, tj. visoku i višu školu)?

_____ godina

57. U koju kategoriju spada Vaše kućanstvo ako se u obzir uzme osobni dohodak (netto osobni dohodak)?

- ~ upišite Vašu zemlju
- ~ osobni dohodak varira
- ~
- ~
- ~
- ~ ne znam

58. Postoje različita mjesta na kojima možete zatražiti zdravstvene usluge. Molimo Vas da navedete koliko ste **puta** u posljednjih 30 dana posjetili bilo koje od navedenih mjesta kako bi dobili medicinsku njegu.

Puti

_____ Liječnik opće prakse

_____ Zubar

_____ Specijalist

_____ Fizioterapeut

_____ Kiropraktičar

_____ Tradicionalni iscjeljivači

_____ Klinika (u kojoj se uglavnom nalaze sestre, koje rade neovisno o bolnici)

_____ Bolničko ambulantno odjeljenje

_____ Bolničke stacionirane usluge

_____ Ljekarna (u kojoj ste s nekim razgovarali o Vašoj njezi, a ne gdje ste samo kupili lijekove)

_____ Kućna njega

~ Ostalo (navedite što)

59. Posjedujete li javno ili privatno zdravstveno osiguranje na osnovu kojeg možete posjećivati doktora ili neku drugu zdravstvenu ustanovu u kojoj ne morate prenoćiti (stacionirano liječenje)?

- Da
- Ne
- Ne znam

60. Posjedujete li javno ili privatno zdravstveno osiguranje koje Vam omogućuje njegu u bolnici?

- Da
- Ne
- Ne znam

RAZMISLITE O SLIJEDEĆIM SITUACIJAMA

61. (Joseph) je nakon prometne nesreće deset dana morao provesti u bolnici. Sestre su zamolile njegovu obitelj da ga ne posjećuju budući da je bolnica bila prepuna pacijenata, a kako su one rekle, posjetitelji bi samo povećali obujam njihovih uobičajenih poslova. Iako se bolnica pobrinula za redovite obroke, Josephova ga je obitelj željela počastiti njegovim najdražim jelima. Tog su dana i Josepha i njegovog brata pošteno izgrdili te ih podsjetili da se pridržavaju pravila bolnice. Kad je Joseph upitao bi li mogao otići do mjesta gdje bi se mogao moliti, sestra koja je u tom trenutku bila zadužena za taj odjel odgovorila mu je da ne smije napuštati bolnicu.

Kako biste ocijenili Josephovo iskustvo koje se tiče dogovora s osobljem zdravstvene ustanove da mu dozvole da ga njegova obitelj posjećuje odnosno da se nastavi pridržavati religijskih običaja tokom boravka u bolnici?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

62. (Polly) je nakon automobilske nesreće duže vrijeme morala provesti u bolnici. Bolničko je osoblje ohrabrialo njezinu obitelj da ju posjećuju svaki dan u bilo koje vrijeme koje im je odgovaralo. Majka joj je često donosila slatkiše i kolače. Obitelj ju je jednom tjedno odvezla do mjesta gdje su vrijeme mogli provesti u zajedničkoj molitvi. Kako biste ocijenili Pollyno iskustvo koje se tiče dogovora s osobljem zdravstvene ustanove da

joj dozvole da ju njezina obitelj posjećuje odnosno da se nastavi pridržavati religijskih običaja tokom boravka u bolnici?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

63. (Alfredo) ima obiteljskog liječnika kojeg konzultira redovito. Nedavno su mu prijatelji savjerovali da konzultira doktora alternativne medicine zbog svog problema s kožom. Kad je svog doktora zamolio za uputnicu, on mu je odgovorio da to nije moguće i umjesto toga ga poslao dermatologu.

Kako biste ocijenili Alfredovo iskustvo koje se tiče korištenja usluga zdravstvene ustanove ili sistema po njegovom izboru?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

64. (Tamara) se nakon teške ozljede uslijed pada dva tjedna oporavljala u bolnici. Njezina ju je obitelj redovito posjećivala tokom vremena kada su bile posjete, ali se ostatak dana dosađivala. Bolnica nije imala zajedničku sobu, a pacijente se nije ohrabrialo da odlaze jedni drugima u sobu i razgovaraju. Međutim, bolnica je imala malu knjižnicu u koju je Tamara odlazila, a sestre su joj ponekad donosile dnevni tisak.

Kako biste ocijenili Tamarino iskustvo koje se tiče dogovora s osobljem zdravstvene ustanove da joj dozvole da ju njezina obitelj posjećuje odnosno da se nastavi pridržavati religijskih običaja tokom boravka u bolnici?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

65. (Andhaka) odlazi u svoju mjesnu bolnicu kada ima zdravstvenih problema. Bolnica je velika i ima nekoliko specijaliziranih odjela. Ovisno o njegovom problemu sam može odlučiti na koji će odjel otići. Jednom kad se prijavi na nekom odjelu, smije posjećivati samo osobu koja mu je taj dan bila dodjeljena.

Kako biste ocijenili Andhakino iskustvo koje se tiče korištenja usluga zdravstvene ustanove ili sistema po njegovom izboru?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

66. (Nathan) je čitavu prošlu godinu imao glavobolje. U početku mu je njegov liječnik opće prakse davao lijekove, ali to mu nije pomoglo. Zamolio je doktora da ga uputi specijalisti. On ga je pregledao i ustanovio da ima tumor na mozgu te da će morati ići na operaciju. Nathan zna poznatog kirurga s kojim se uspio dogovoriti da ga operira ovaj mjesec.

Kako biste ocijenili Nathanovo iskustvo koje se tiče korištenja usluga zdravstvene ustanove ili sistema po njegovom izboru?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

67. (Dora) je u bolnici provela dva tjedna nakon što je slomila nogu. Njen su muž i djeca radili daleko od bolnice te im je bilo teško naći vremena da ju dođu posjetiti,

osobito stoga što je vrijeme posjeta bilo prekratko. Njezina ju majka uopće nije mogla posjećivati budući da joj vrijeme posjeta nije odgovaralo.

Kako biste ocijenili Dorino iskustvo koje se tiče dogovora s osobljem zdravstvene ustanove da joj dozvole da ju njezina obitelj posjećuje odnosno da se nastavi pridržavati religijskih običaja tokom boravka u bolnici?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

68. (Ibrahim) već nekoliko godina ima problema sa stomakom. Uputili su ga mnogim specijalistima, ali je morao slijediti samo upute koje mu je predložio njegov obiteljski liječnik. Zdravstveno je osiguranje odbilo njegove molbe da posjeti veoma poznatog stomatologa.

Kako biste ocijenili Ibrahimovo iskustvo koje se tiče korištenja usluga zdravstvene ustanove ili sistema po njegovom izboru?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

69. (Asefa) je duže vremena proveo u bolnici budući da je morao obaviti niz pretraga zbog operacije ugradnje bajpasa. Njegova ga je obitelj posjećivala tokom službenih posjeta, ali je ostatak dana viđao samo bolničko osoblje kad su ga došli njegovati. Zamolili su ga da ne sluša svoj mali radio ioako nije nikome smetao, a njegovu su molbu da ga posjeti spiritualni vođa njegove religije također odbili obrazloživši to sumnjom da će smetati ostalim pacijentima.

Kako biste ocijenili Asefino iskustvo koje se tiče dogovora s

osobljem zdravstvene ustanove da mu dozvole da ga njegova obitelj posjećuje odnosno da se nastavi pridržavati religijskih običaja tokom boravka u bolnici?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

70. (Simon) ima bolove u zglobovima i često ne može doći do zraka. Zbog tih problema jednom u 2 mjeseca odlazi dvojici specijalista. Nedavno se njegov problem s otežanim disanjem pogoršao pa je zatražio da ga upute kardiologu, a doktori su promijenili i vrstu lijekova u skladu s njegovim zdravstvenim stanjem. Redovito posjećuje svog liječnika opće prakse koji mu daje recepte za lijekove.

Kako biste ocijenili Simonovo iskustvo koje se tiče korištenja usluga zdravstvene ustanove ili sistema po njegovom izboru?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

71. (Carol) je duže vrijeme morala provesti u bolnici budući da je bilo teško dijagnosticirati njezinu bolest. Bolničko je osoblje bilo veoma uviđavno te je njenoj obitelji dozvolilo da ju posjećuje onoliko često i dugo koliko je bilo moguće. Kad god je Carol željela razgovarati sa svojom obitelji, dozvolili su joj da koristi telefon. Znajući da se Carol brine, bolničko joj je osoblje omogućilo da redovito odlazi na svoje mjesto gdje se mogla moliti.

Kako biste ocijenili Carolino iskustvo koje se tiče dogovora s osobljem zdravstvene ustanove da mu dozvole da ga njegova obitelj posjećuje odnosno da se nastavi

pridržavati religijskih običaja tokom boravka u bolnici?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

72. (Penelope) je nakon operacije dva tjedna morala ostati u bolnici. Njezina je obitelj nije voljela posjećivati, zato što ih je bolničko osoblje čak i kad su posjete bile dozvoljene dočekivalo s nedobrodošlicom. Kad god joj je njena obitelj od kuće donijela slatkiša ili kolača, sestre su gundale govoreći da Penelope previše prigovara bolničkoj hrani. Penelope je htjela da ju posjećuju njeni najbliži prijatelji, ali sestre to nisu podržavale.

Kako biste ocijenili Penelopino iskustvo koje se tiče dogovora s osobljem zdravstvene ustanove da joj dozvole da ju njena obitelj posjećuje odnosno da se nastavi pridržavati religijskih običaja tokom boravka u bolnici?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

73. (Pascal) redovito mora ići u svoju mjesnu bolnicu zbog svog tlaka. Svaki puta kad dođe, primi ga neki drugi doktor. Kad je zamolio da ga pregleda njegov prijašnji doktor, rečeno mu je da to nije moguće. Jednom kad mu je bilo jako loše i kad je osjećao vrtoglavicu, zamolio je da ga upute drugom doktoru ili specijalisti, ali mu je rečeno da on ne može odlučivati o tome tko će ga pregledavati.

Kako biste ocijenili Pascalovo iskustvo koje se tiče korištenja usluga zdravstvene ustanove ili sistema po njegovom izboru?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

74. (Mamadou) posjećuje mjesni dom zdravlja zbog epilepsije. Mora dolaziti određeni dan u tjednu budući da mu je tim liječnika koji se brinu o njemu na raspolaganju samo tim danima. Iako svaki puta odlazi neurologu, ne može birati koga će od četvero doktora u timu vidjeti zato što ga šalju prvom slobodnom doktoru.

Kako biste ocijenili Mamadouovo iskustvo koje se tiče korištenja usluga zdravstvene ustanove ili sistema po njegovom izboru?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše