

**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 εταιμάζουν 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 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 λειι 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 Π.Ο.Υ. + 41 22 791 3870

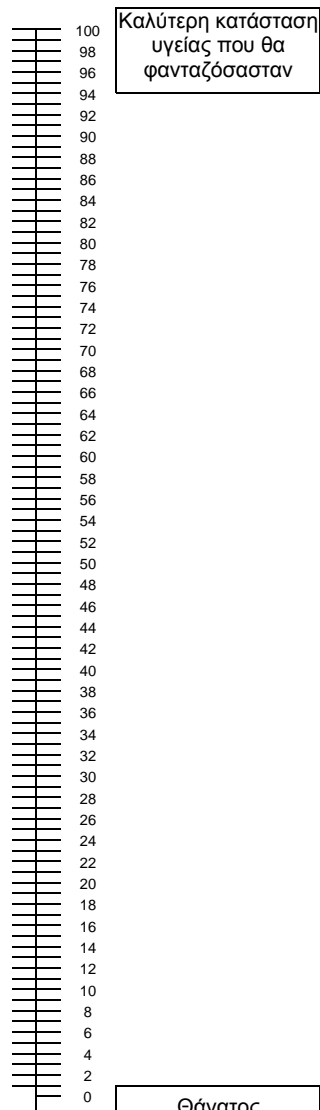
Απαντήστε σε όλες τις ερωτήσεις σημειώνοντας το αντίστοιχο κουτάκι ή συμπληρώνοντας στον κενό χώρο όπου χρειάζεται

## 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, κλινική ή τα εξωτερικά ιατρεία ενός νοσοκομείου – οπουδήποτε εκτός από 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 από κάποιο παροχέα υγείας που σας επισκέφθηκε στο σπίτι σας?

Περισσότερο σε ένα κέντρο υπηρεσιών υγείας	
Περισσότερο από 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 από 6-12 μήνες?	
Δεν θυμάμαι	

7. Ποίο ήταν το όνομα του κέντρου υπηρεσιών υγείας? (Παρακαλώ συμπληρώστε το όνομα του κέντρου (νοσοκομείου/κλινικής) .... Βάλετε μόνο το όνομα εκείνου που σας έχει φροντίσει εάν η υπηρεσία δεν έχει άλλο όνομα).

Όνομα :

\_\_\_\_\_

8. Ο 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 οποιοδήποτε 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 επισκεπτεύετε?

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 στους 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 τη 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, αερισμό, 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 διανυκτερεύσει 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 πόσο μεγάλο πρόβλημα ήταν να σας επιτραπεί από 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 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 κατά 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 από 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 ποία είναι η περισσότερο σημαντική και ποία η λιγότερο σημαντική για σας?

#### ΑΞΙΟΠΡΕΠΕΙΑ

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

#### 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.

#### 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

#### 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

#### 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

#### 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

#### ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΣΤΗΡΙΞΗ

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

#### ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

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

Ναι	
Όχι	
Δεν γνωρίζω	

60. Έχετε ασφαλιστική κάλυψη από 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 Μαρία έχει σοβαρά προβλήματα υγείας και ξέρει ότι σύντομα θα πεθάνει. Κάθε φορά που επισκέπτεται τον γιατρό της τον ρωτά πόσο η κατάσταση της έχει χειροτερέψει. Θέλει να κάνει κάποιες διευθετήσεις για την οικογένεια της εφόσον θα πεθάνει. Ο γιατρός της συνεχώς της λει να μην ανησυχεί και ότι ξέρει τι κάνει.

- Πως θα βαθμολογούσατε την εμπειρία της Μαρίας όσον αφορά την δυνατότητα συμμετοχής της στη λήψη αποφάσεων που αφορούν τη φροντίδα και τη θεραπεία της στο βαθμό που θα ήθελε.

Πολύ καλή	
Καλή	
Μέτρια	
Κακή	
Πολύ κακή	

62. Ο Παντελής έχει έλκος στο στομάχι για το οποίο του εισηγήθηκαν να κάνει εγχείρηση. Ο γιατρός του είπε ότι η εγχείρηση μπορούσε να διευθετηθεί μετά από 3 μήνες λόγω του ότι η λίστα αναμονής ήταν μεγάλη. Τώρα επισκέπτεται τον γιατρό μόνο όταν δεν νιώθει καλά, όμως χρειάζεται να κλείσει ραντεβού 2 βδομάδες προηγουμένος.

- Πώς θα βαθμολογούσατε την εμπειρία του Παντελή όσον αφορά την λήψη έγκαιρης φροντίδας?

Πολύ καλή	
Καλή	
Μέτρια	
Κακή	
Πολύ κακή	

63. Ο Παναγιώτης έχει φυματίωση και πρέπει να δει τον γιατρό το στα εξωτερικά ιατρεία κάθε μήνα για ανανέωση της συνταγής του. Μένει σε ένα χωρίο 5 μίλια μακριά και κάθε φορά που θέλει να δει τον γιατρό πηγαίνει με τα πόδια. Μερικές φορές όταν πηγαίνει στο νοσοκομείο του λένε ότι ο γιατρός απουσιάζει με άδεια και θα επιστρέψει την επόμενη μέρα, έτσι και αυτός πρέπει να επιστρέψει στο χωρίο του χωρίς φάρμακα και να ξανακάνει την ίδια διαδρομή την επομένη μέρα. Όταν κάποτε είχε βήξει αίμα την νύκτα και η αναπνοή του είχε γίνει αδύνατη οι συγγενείς

του χρειάστηκε να δανειστούν το αυτοκίνητο του γείτονα για να τον πάρουν στο νοσοκομείο.

- Πώς θα βαθμολογούσατε την εμπειρία του Παναγιώτη όσον αφορά τη λήψη έγκαιρης φροντίδας?

Πολύ καλή	
Καλή	
Μέτρια	
Κακή	
Πολύ κακή	

64. Η Άντρη επισκέπτεται τον γιατρό της τακτικά γιατί έχει πόνους στην πλάτη. Έχει συζητήσει εναλλακτικές θεραπείες με τον γιατρό της όπως ειδικές ασκήσεις για την μέση βελονισμό, γιόγκα, αλλαγή τρόπου ζωής, αλλά αυτός πιστεύει μόνο στα φάρμακα. Όταν ο πόνος γίνεται πιο δυνατός ο γιατρός της χορηγεί μεγαλύτερη δόση φαρμάκων. Παρά τις παρενέργειες που έχει η Άντρη υπνηλία, αναούλες, ημικρανίες ο γιατρός δεν εξετάζει άλλους υπαλλακτικούς τρόπους.

- Πως θα βαθμολογούσατε την εμπειρία της Άντρης όσον αφορά την δυνατότητα συμμετοχής της στη λήψη αποφάσεων που αφορούν τη φροντίδα και τη θεραπεία της στο βαθμό που θα ήθελε.

Πολύ καλή	
Καλή	
Μέτρια	
Κακή	
Πολύ κακή	

65. Στο Χάρη έγινε πρόσφατα διάγνωση ότι πάσχει από διαβήτη. Την πρώτη φορά που πήγε στη κλινική του έκαναν ανάλυση αίματος, εξέτασαν την όραση του και του έκαναν μερικές άλλες εξετάσεις ρουτίνας. Η νοσοκόμα του εξήγησε με κάθε λεπτομέρεια τη διαδικασία και ζήτησε την συγκατάθεση του πριν του κάνουν άλλες εξετάσεις.

- Πως θα βαθμολογούσατε την εμπειρία του Χάρη όσον αφορά την δυνατότητα συμμετοχής του στη λήψη αποφάσεων που αφορούν τη φροντίδα και τη θεραπεία του στο βαθμό που θα ήθελε.

Πολύ καλή	
Καλή	
Μέτρια	
Κακή	
Πολύ κακή	

66. Ο Παύλος έσπασε το χέρι του πριν μερικούς μήνες και έκανε μια σειρά απο ακτινογραφίες. Στην αρχή ο γιατρός του μίλησε για το κάταγμα και του εξήγησε τι επρόκειτο να κάνουν. Μετά από αυτό τον έστειλαν να κάνει κάποιες επιπρόσθετες εξετάσεις σε διαφορετικά τμήματα του νοσοκομείου χωρίς να του δώσουν εξηγήσεις. Αν και ο Παύλος ρώτησε να μάθει τι συμβαίνει, οι γιατροί των αγνόησαν και του είπαν ότι ήταν πολύ απασχολημένοι.

- Πως θα βαθμολογούσατε την εμπειρία του Παύλου όσον αφορά τη δυνατότητα συμμετοχής του στην λήψη αποφάσεων που αφορούν τη φροντίδα και τη θεραπεία του στο βαθμό που θα ήθελε.

Πολύ καλή	
Καλή	
Μέτρια	
Κακή	
Πολύ κακή	

67. Ο Κυριάκος έκανε εγχείρηση καρδιάς. Τώρα είναι καλά και ακολουθεί μία συγκεκριμένη θεραπευτική αγωγή. Μένει εκτός πόλεως και 1 φορά κάθε 3 μήνες πρέπει να οδηγήσει στο νοσοκομείο για να επισκεφθεί το γιατρό. Ένα βράδυ που ένιωσε πόνο στο στήθος κάλεσε ασθενοφόρο και μέσα σε 30 λεπτά ήταν στο νοσοκομείο.

- Πώς θα βαθμολογούσατε την εμπειρία του Κυριάκου όσον αφορά τη λήψη έγκαιρης φροντίδας?

Πολύ καλή	
Καλή	
Μέτρια	
Κακή	
Πολύ κακή	

68. Η Χριστίνα υποφέρει από δύσπνοια και επίσης παθαίνει κρίσης άσθματος, σχεδόν κάθε εβδομάδα. Μένει απέναντι απο το νοσοκομείο και μπορεί να φτάσει στις πρώτες βοήθειες μέσα σε 5 λεπτά απο τη στιγμή που παθαίνει κρίση. Μέσα σε 10 λεπτά απο την ώρα που θα φτάσει της βάζουν μια ένεση η οποία την ανακουφίζει αμέσως.

- Πώς θα βαθμολογούσατε την εμπειρία της Χριστίνας όσον αφορά τη λήψη έγκαιρης φροντίδας?

Πολύ καλή	
Καλή	
Μέτρια	
Κακή	
Πολύ κακή	

69. Έχει γίνει διάγνωση ότι ο Γιάννης είναι φορέας του Έιτς. Ο γιατρός στη μονάδα υγείας που συνήθως πηγαίνει του συμπαρίσταται πολύ. Περνά ώρες μαζί του συζητώντας τις διάφορες φαρμακευτικές θεραπείες, την ψυχολογική υποστήριξη που είναι διαθέσιμη καθώς επίσης και την φαρμακευτική αγωγή που μπορεί να ακολουθήσει. Παρόλο που συμβούλεψε τον Γιάννη να αρχίσει να παίρνει φάρμακα, του ζήτησε να αποφασίσει ο ίδιος τι θέλει να κάνει.

- Πως θα βαθμολογούσατε την εμπειρία του Γιάννη όσον αφορά τη δυνατότητα συμμετοχής του στη λήψη αποφάσεων που αφορούν τη φροντίδα και τη θεραπεία του στο βαθμό που θα ήθελε.

Πολύ καλή	
Καλή	
Μέτρια	
Κακή	
Πολύ κακή	

70. Ο Τάκης έχει ιστορικό με πόνους στο στήθος. Συνήθως πηγαίνει στο τοπικό δημόσιο νοσοκομείο για τις εξετάσεις του. Μία μέρα ένιωσε οξύ πόνο στο στήθος και έπρεπε να έχει αμέσως ιατρική φροντίδα. Μόλις έφτασε εκεί οι γιατροί έπρεπε να κάνουν τάχιστα τις απαραίτητες εξετάσεις και να πάρουν αίμα. Δεν ζήτησαν την άδεια του λόγω του ότι ανησυχούσαν για την κατάσταση του και δεν υπήρχε χρόνος.

- Πως θα βαθμολογούσατε την εμπειρία του Τάκη όσον αφορά τη δυνατότητα συμμετοχής του στην λήψη αποφάσεων που αφορούν τη φροντίδα και τη θεραπεία του στο βαθμό που θα ήθελε.

Πολύ καλή	
Καλή	
Μέτρια	
Κακή	
Πολύ κακή	

71. Ο Θεοδόσης έχει πρόβλημα με τη πλάτη του εδώ και μερικά χρόνια. Το τοπικό νοσοκομείο είναι πάντα πολύ απασχολημένο και πρέπει να περιμένει 3 ώρες κάθε φορά που πρέπει να επισκεφθεί το γιατρό. Μερικές φορές φεύγει χωρίς να τον δει ο γιατρός. Του σύστησαν να κάνει μία ειδική εξέταση αλλά πρέπει να περιμένει 6 βδομάδες, αφού το μηχάνημα στο οποίο θα γίνει η εξέταση είναι κρατημένο με άλλα ραντεβού.

Πώς θα βαθμολογούσατε την εμπειρία του Θεοδόση όσον αφορά τη λήψη έγκαιρης φροντίδας?

Πολύ καλή	
Καλή	
Μέτρια	
Κακή	
Πολύ κακή	

- 72 Ο Νικόλας ένα βράδυ έπεσε απο την σκάλα και έσπασε το πόδι του. Χρειάστηκε να τον μεταφέρουν με ιδιωτικό αυτοκίνητο στο νοσοκομείο της περιοχής που ήταν περίπου 10 μίλια μακριά. Εκεί χρειάστηκε να περιμένει 1 ώρα μέχρι να έρθει ο χειρουργός, ενώ η εγχείριση μπορούσε να γίνει μόνο την επόμενη μέρα.

Πώς θα βαθμολογούσατε την εμπειρία του Νικόλα όσον αφορά τη λήψη έγκαιρης φροντίδας?

Πολύ καλή	
Καλή	
Μέτρια	
Κακή	
Πολύ κακή	

73. Η Τούλλα είναι πάντα κουρασμένη και δεν έχει καθόλου ενέργεια για οτιδήποτε. Έχει γεννήσει ένα κοριτσάκι πριν 2 μήνες. Ο γιατρός της είπε ότι μπορεί να υποφέρει απο μεταγεννητική κατάθλιψη. Αφού συζήτησε μαζί της την κατάσταση, της εισηγήθηκε είτε να πάρει αντικαταθλιπτικά ή, εάν ήθελε, να επισκεφθεί ιατρικό σύμβουλο.

-Πως θα βαθμολογούσατε την εμπειρία της Τούλλα όσον αφορά την δυνατότητα συμμετοχής της στη λήψη αποφάσεων που αφορούν τη φροντίδα και τη θεραπεία της στο βαθμό που θα ήθελε.

Πολύ καλή	
Καλή	
Μέτρια	
Κακή	
Πολύ κακή	

74. Ο Κώστας υποφέρει με τα νεφρά του και πρέπει να επισκέπτεται το νοσοκομείο κάθε μήνα για εξετάσεις. Επισκέπτεται τακτικά τον γιατρό του μετά από προκαθορισμένο ραντεβού. Πηγαίνει στο νοσοκομείο με το λεωφορείο, μέσα σε 15 λεπτά. Τους τελευταίους 6 μήνες χρειάστηκε 2 φορές να τηλεφωνήσει στο γιατρό του επειδή ήθελε επείγοντως συμβουλή για τα φάρμακα που παίρνει και πήρε τις πληροφορίες που χρειαζόταν αμέσως.

Πώς θα βαθμολογούσατε την εμπειρία του Κώστα όσον αφορά τη λήψη έγκαιρης φροντίδας?

Πολύ καλή	
Καλή	
Μέτρια	
Κακή	
Πολύ κακή	