

POŠTOVNÍ ŠETŘENÍ O ZDRAVÍ A VSTŘÍCNOSTI ZDRAVOTNICKÉHO SYSTÉMU

Varianta: VSTŘÍCNOST A

Nejprve, prosím, vyplňte následující tabulku, která popisuje složení Vaší domácnosti. Respondent vyplní údaje o sobě do 1.řádku a údaje o zbylých členech domácnosti do dalších řádků.

Číslo člena domácnosti	Vztah k respondentovi	Pohlaví (1 pro ženu, 2 pro muže)	Věk	Počet let dokončeného školního vzdělání
1	Já (respondent)			
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				

Odpovězte na všechny otázky zatržením nebo zakroužkováním Vámi zvolené položky. Pokud budete chtít, připojte jakýkoliv Váš vlastní komentář, vysvětlení nebo sdělení.

Poskytovatelem zdravotní péče se ve smyslu tohoto dotazníku rozumí libovolné zdravotnické zařízení, respektive jeho zdravotničtí pracovníci, např. lékař, zdravotní sestra, ošetřovatelka, sanitář, lékařská pohotovost, záchranná služba.

Velikostní skupina obce, kde žijete:

- 1 - 0 až 1 999 obyvatel
- 2 - 2 000 až 4 999 obyvatel
- 3 - 5 000 až 9 999 obyvatel
- 4 - 10 000 až 29 999 obyvatel
- 5 - 30 000 a více obyvatel

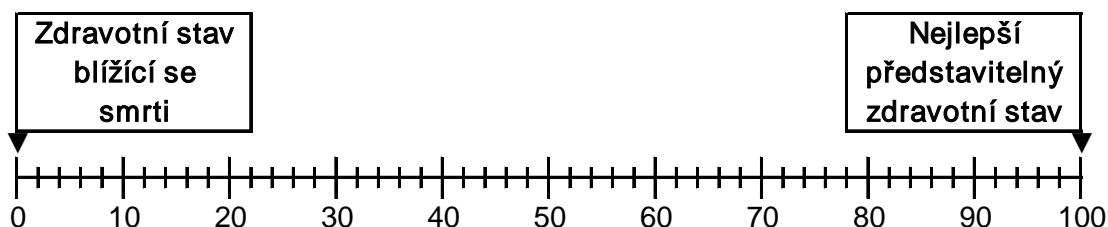
Jednotnou metodiku šetření a obsah dotazníku připravila WHO, která hradí i náklady na šetření. ÚZIS ČR zajistil překlad a realizaci šetření a nemohl z důvodů mezinárodní srovnatelnosti modifikovat obsah dotazníku na české podmínky.

CELKOVÉ ZDRAVÍ

1. Jak byste obecně hodnotil/a dnes své zdraví?

1 - Velmi dobré 2 - Dobré 3 - Průměrné 4 - Špatné 5 - Velmi špatné

2. Při zvážení různých stránek svého dnešního zdraví, kam byste se zařadil/a na stupnici? Vyznačte to, prosím, zakreslením šipky (▼) na následující stupnici.



SLEDOVÁNÍ POSKYTOVATELŮ ZDRAVOTNÍ PÉČE

3. Byla Vám poskytnuta, v posledních 12 měsících, nějaká zdravotní péče? (Zahrňte návštěvy u lékařů v nemocnicích i mimo nemocnice z jakékoli drobnější příčiny. Pokud jste lékařem, vylučte případy samoléčby.)

1 - Ano 5 - Ne → **pokračujte otázkou 50**

4. Byla Vám poskytnuta, v posledních 12 měsících, nějaká zdravotní péče v ambulantním zdravotnickém zařízení nebo Vás navštívil některý z poskytovatelů zdravotní péče doma? (Ambulantní zdravotnické zařízení je lékařova ordinace, klinika nebo ambulantní zařízení nemocnice – jakékoli místo mimo Váš domov, kde jste nezůstal/a přes noc)

1 - Ano 5 - Ne → **pokračujte otázkou 35**

5. Byla Vám poskytnuta, v posledních 12 měsících, většina zdravotní péče ve zdravotnickém zařízení nebo poskytovatelem zdravotní péče, který Vás navštívil doma?

1 - Většina ve zdravotnickém zařízení

2 - Většina od poskytovatele zdravotní péče doma

3 - Stejně od obou

6. Kdy jste naposledy (nejblíže dnešku) navštívil/a zdravotnické zařízení nebo poskytovatel zdravotní péče navštívil Vás? Bylo to ...

1 - V posledních 30 dnech?

2 - V posledních 3 měsících?

3 - V posledních 6 měsících?

4 - Před 6 až 12 měsíci?

5 - Nepamatuji se

7. O jaké šlo zdravotnické zařízení? (Doplňte, prosím, název zařízení)

Název:

8. Šlo o zařízení, které obvykle navštěvujete?

1 - Ano 5 - Ne 9 - Nemožné odpovědět

9. Když jste, v posledních 12 měsících, potřeboval/a péči, dostalo se Vám jí včas, tak jak jste potřeboval/a?

1 - Vždy 2 - Obvykle 3 - Někdy 4 - Nikdy

10. Jak dlouho jste obvykle musel/a čekat, v posledních 12 měsících, od okamžiku, kdy jste péči potřeboval/a, do okamžiku, kdy jste ji dostal/a (nepočítejte čekání na operaci)? Vyplňte vhodnou dobu v jednom z níže uvedených řádků.

..... minut
..... hodin
..... dnů
..... týdnů
..... měsíců

11. Potřeboval/a jste, v uplynulých 12 měsících, nějaký laboratorní test nebo vyšetření (např. vyšetření krve, rentgenové vyšetření) ?

1 - Ano 5 - Ne → **pokračujte otázkou 13**

12. Obecně, jak dlouho jste musel/a čekat, než Vám byly laboratorní testy nebo vyšetření provedeny?

1 – Byly provedeny ten samý den
2 - 1-2 dny
3 - 3-5 dny
4 - 6-10 dnů
5 - Více než 10 dnů (specifikujte)

13. Jaká je Vaše celková zkušenost s tím, jak rychle se Vám ve zdravotnickém zařízení věnovali v posledních 12 měsících?

1 - Velmi dobrá 2 - Dobrá 3 - Průměrná 4 - Špatná 5 - Velmi špatná

14. Když Vám byla, v posledních 12 měsících, poskytnuta zdravotní péče, jak často s Vámi lékaři, sestry nebo ostatní poskytovatelé zdravotní péče jednali s úctou?

1 - Vždy 2 - Obvykle 3 - Někdy 4 - Nikdy

15. Jak často s Vámi, v posledních 12 měsících, jednali administrativní pracovníci (sekretářky, sanitáři, pracovnice na příjmu) s úctou?
- 1 - Vždy 2 - Obvykle 3 - Někdy 4 - Nikdy
16. Jak často byly tělesná vyšetření a léčby, v posledních 12 měsících, provedeny s ohledem na Vaše soukromí?
- 1 - Vždy 2 - Obvykle 3 - Někdy 4 - Nikdy
17. Jaká je Vaše celková zkušenost, za posledních 12 měsíců, s důstojným zacházením u zdravotnických služeb?
- 1 - Velmi dobrá 2 - Dobrá 3 - Průměrná 4 - Špatná 5 - Velmi špatná
18. Jak často Vám, v posledních 12 měsících, lékaři, sestry nebo ostatní poskytovatelé zdravotní péče, pečlivě naslouchali?
- 1 - Vždy 2 - Obvykle 3 - Někdy 4 - Nikdy
19. Jak často Vám, v posledních 12 měsících, lékaři, sestry nebo ostatní poskytovatelé zdravotní péče vysvětlili vše srozumitelně?
- 1 - Vždy 2 - Obvykle 3 - Někdy 4 - Nikdy
20. Jak často Vám, v posledních 12 měsících, lékaři, sestry nebo ostatní poskytovatelé zdravotní péče nechali čas, abyste měl/a možnost položit otázky týkající se Vašich zdravotních problémů či léčby?
- 1 - Vždy 2 - Obvykle 3 - Někdy 4 - Nikdy
21. Jaká je Vaše celková zkušenost s komunikací s poskytovateli zdravotní péče, za posledních 12 měsíců?
- 1 - Velmi dobrá 2 - Dobrá 3 - Průměrná 4 - Špatná 5 - Velmi špatná
22. Když jste, v posledních 12 měsících, vyhledal/a lékařskou péči, byla přijata nějaká rozhodnutí o péči, léčbě (například Vám byly předepsány léky) nebo testech?
- 1 - Ano 5 - Ne → **pokračujte otázkou 24**
23. Jak často Vás, v posledních 12 měsících, lékaři, sestry nebo ostatní poskytovatelé zdravotní péče zapojili do rozhodování o péči, léčbě či testech v takové míře, v jaké byste chtěl/a?
- 1 - Vždy 2 - Obvykle 3 - Někdy 4 - Nikdy
24. Jak často si před zahájením léčby nebo testů od Vás, v posledních 12 měsících, lékaři, sestry nebo ostatní poskytovatelé zdravotní péče vyžádali svolení?
- 1 - Vždy 2 - Obvykle 3 - Někdy 4 - Nikdy

25. Jaká je Vaše celková zkušenost, za posledních 12 měsíců, s Vaším zapojením do rozhodování o péči nebo léčbě v té míře, v jaké byste chtěl/a?
- 1 - Velmi dobrá 2 - Dobrá 3 - Průměrná 4 - Špatná 5 - Velmi špatná
26. Jak často byla, v posledních 12 měsících, jednání s lékařem, sestrou nebo jiným poskytovatelem zdravotní péče činěna soukromě, takže další lidé nemohli vyslechnout to, o čem se mluvilo?
- 1 - Vždy 2 - Obvykle 3 - Někdy 4 - Nikdy
27. Jak často dodržel, v posledních 12 měsících, lékař, sestra nebo jiný poskytovatel zdravotní péče mlčenlivost o Vašich osobních údajích? To znamená, že bez Vašeho souhlasu nemohl být o Vašem zdravotním stavu nikdo informován.
- 1 - Vždy 2 - Obvykle 3 - Někdy 4 - Nikdy 8 - Nevím
28. Jaká je Vaše celková zkušenost, za posledních 12 měsíců, s ochranou Vašich důvěrných údajů ve zdravotnickém zařízení?
- 1 - Velmi dobrá 2 - Dobrá 3 - Průměrná 4 - Špatná 5 - Velmi špatná
29. Jak velký problém, jestli nějaký, byl, během uplynulých 12 měsíců, vybrat si, mezi dostupnými poskytovateli zdravotní péče, tj. mezi lékaři, sestrami a dalšími, takové, se kterými byste byl/a spokojený/a?
- 1 - Žádný 2 - Mírný 3 - Průměrný 4 - Vážný 5 - Extrémní
30. Jak velký problém, jestli nějaký, byl, během uplynulých 12 měsíců, využít jiného zdravotnického zařízení, než toho, které obvykle navštěvujete?
- 1 - Žádný 2 - Mírný 3 - Průměrný 4 - Vážný 5 – Extrémní
9 - Nepoužitelné (nezkoušel/a jsem)
31. Jaká je Vaše celková zkušenost, za posledních 12 měsíců, s možností vybrat si poskytovatele zdravotní péče nebo službu podle vlastní volby?
- 1 - Velmi dobrá 2 - Dobrá 3 - Průměrná 4 - Špatná 5 - Velmi špatná
32. Zamyslíte-li se nad místy navštívenými kvůli zdravotní péči v posledních 12 měsících, jak byste hodnotil/a základní úroveň čekáren, například prostornost, umístění, vybavení a větrání?
- 1 - Velmi dobrá 2 - Dobrá 3 - Průměrná 4 - Špatná 5 - Velmi špatná
9 - Nepoužitelné – návštěva u mě doma
33. Zamyslíte-li se nad místy navštívenými kvůli zdravotní péči během posledních 12 měsíců, jak byste hodnotil/a čistotu ve zdravotnických zařízeních?
- 1 - Velmi dobrá 2 - Dobrá 3 - Průměrná 4 - Špatná 5 - Velmi špatná
9 - Nepoužitelné – návštěva u mě doma

34. Jaká je Vaše celková zkušenost, s kvalitou prostředí, například prostorností, umístěním, zařízením, větráním a čistotou, ve zdravotnických zařízeních, která jste navštívil/a za posledních 12 měsíců?

1 - Velmi dobrá 2 - Dobrá 3 - Průměrná 4 - Špatná 5 - Velmi špatná
9 - Nepoužitelné - návštěva u mě doma

PÉČE V LŮŽKOVÝCH ZAŘÍZENÍCH

35. Zůstal/a jste někdy přes noc, v posledních 12 měsících, v lůžkovém zdravotnickém zařízení (např. v nemocnici nebo léčebně)?

1 - Ano 5 - Ne → **pokračujte otázkou 50**

36. Jak se jmenovalo lůžkové zařízení, kde jste byl/a naposledy?

.....

37. Dostalo se Vám nemocniční péče včas, jak jste potřeboval/a?

1 - Ano 5 - Ne

38. Když jste byl/a v nemocnici, jak často Vám byla, od lékařů a sester, pozornost věnována tak rychle, jak jste potřeboval/a?

1 - Vždy 2 - Obvykle 3 - Někdy 4 - Nikdy

39. Jaká je Vaše celková zkušenost s tím, jak rychle se Vám v nemocnici věnovali v posledních 12 měsících?

1 - Velmi dobrá 2 - Dobrá 3 - Průměrná 4 - Špatná 5 - Velmi špatná

40. Jaká je Vaše celková zkušenost, za posledních 12 měsíců, s ohleduplným zacházením v nemocnici?

1 - Velmi dobrá 2 - Dobrá 3 - Průměrná 4 - Špatná 5 - Velmi špatná

41. Jak byste celkově hodnotil/a svou zkušenost s komunikací s poskytovateli zdravotní péče během vašeho pobytu v nemocnici, za posledních 12 měsíců?

1 - Velmi dobrá 2 - Dobrá 3 - Průměrná 4 - Špatná 5 - Velmi špatná

42. Jak byste celkově hodnotil/a zkušenost s Vaším zapojením do rozhodování o péči nebo léčbě v té míře, v jaké byste chtěl/a, během vašeho pobytu v nemocnici za posledních 12 měsíců?

1 - Velmi dobrá 2 - Dobrá 3 - Průměrná 4 - Špatná 5 - Velmi špatná

43. Jaká je Vaše celková zkušenost s ochranou Vašich důvěrných údajů ve zdravotnickém zařízení, za posledních 12 měsíců?

1 - Velmi dobrá 2 - Dobrá 3 - Průměrná 4 - Špatná 5 - Velmi špatná

44. Jaká je Vaše celková zkušenost s možností pobývat ve zdravotnickém zařízení podle vlastní volby, za posledních 12 měsíců?

1 - Velmi dobrá 2 - Dobrá 3 - Průměrná 4 - Špatná 5 - Velmi špatná

45. Jaká je Vaše celková zkušenost, s kvalitou prostředí, například prostorností, umístěním, zařízením, větráním a čistotou, ve zdravotnických zařízeních, která jste za posledních 12 měsíců navštívil/a?

1 - Velmi dobrá 2 - Dobrá 3 - Průměrná 4 - Špatná 5 - Velmi špatná

46. Jak velký problém, jestli nějaký, byl, během Vašeho pobytu v nemocnici v posledních 12 měsících, aby nemocnice umožnila Vaší rodině a přátelům postarat se o Vaše osobní potřeby (např. nošení oblíbeného jídla, hygienických potřeb, atd.)?

1 - Žádný 2 - Mírný 3 - Průměrný 4 - Vážný 5 - Extrémní

47. Jak velký problém, jestli nějaký, byl, během Vašeho pobytu v nemocnici v posledních 12 měsících, aby Vám nemocnice umožnila vykonávat náboženské a tradiční úkony, pokud jste chtěl/a?

1 - Žádný 2 - Mírný 3 - Průměrný 4 - Vážný 5 - Extrémní

48. Jaká je Vaše celková zkušenost s možností být v kontaktu s rodinou, přáteli a udržovat sociální a/nebo náboženské zvyky, během Vašeho pobytu v nemocnici za posledních 12 měsíců?

1 - Velmi dobrá 2 - Dobrá 3 - Průměrná 4 - Špatná 5 - Velmi špatná

49. Potvrďte, prosím, buď ano nebo ne na každou otázku. Nakládali s Vámi, v uplynulých 12 měsících, poskytovatelé zdravotní péče ve Vaší zemi špatně, kvůli Vaší: (Odpovězte na všechny otázky)

Ano Ne	Ano Ne
1..... 5..... národnosti	1..... 5..... jazyku
1..... 5..... sociální třídě	1..... 5..... náboženství
1..... 5..... chybějícímu připojištění	1..... 5..... politickému nebo jinému přesvědčení
1..... 5..... rase	1..... 5..... zdravotnímu stavu
1..... 5..... barvě pleti	1..... 5..... nedostatku peněz
1..... 5..... pohlaví	1..... 5..... ostatnímu (specifikujte)

50. Nevyhledal/a jste, v posledních 12 měsících, zdravotní péči z důvodu, že jste si ji nemohl/a dovolit?

1 - Ano (takový případ nastal) 5 - Ne (takový případ nenastal)

51. Přečtěte si níže umístěné kartičky. Poskytují popis několika odlišných způsobů, jimiž zdravotní služby ve Vaší zemi projevují úctu k lidem a činí je středem péče. Zamyslete se nad obsahem těchto kartiček a nad funkcí celého zdravotnického systému a zapište, který z těchto osmi prvků je pro Vás nejvíce důležitý a který nejméně důležitý?

1. DŮSTOJNOST

znamená, že:

- je Vám projevována úcta
- tělesná vyšetření jsou prováděna bez přítomnosti cizích osob

5. SAMOSTATNOST

znamená, že:

- máte možnost se zapojit do rozhodování o své léčbě, pokud chcete
- poskytovatel Vás požádá o svolení před tím, než zahájí léčbu nebo vyšetření

2. DŮVĚRNOST ÚDAJŮ

znamená, že:

- záznamy o Vašem zdravotním stavu jsou udržovány v tajnosti
- jednání s poskytovateli zdravotní péče je vedeno tak, že jiní lidé Vás nemohou poslouchat, pokud nechcete

6. PROSTŘEDÍ NEBO OKOLÍ

zahrnuje:

- prostornost, umístění, zařízení a větrání čekáren
- čistotu zdravotnických zařízení (včetně čistých toalet)
- zdravé a chutné jídlo

3. SVOBODNÁ VOLBA

znamená, že:

- máte možnost si vybrat svého lékaře, zdravotní sestru nebo jiného zdravotnického pracovníka
- máte možnost jít do jiného zdravotnického zařízení, pokud chcete

7. SOCIÁLNÍ PODPORA

znamená, že zdravotnické zařízení umožňuje:

- aby příbuzní nosili pacientům jídlo a jiné dárky
- svobodu vykonávání náboženských úkonů

4. RYCHLÁ DOSTUPNOST

- vzdálenost a čas dojížděky k poskytovateli zdravotní péče jsou přiměřené
- v naléhavém případě dostanete rychlou péči
- objednací doby na vyšetření a konzultace jsou krátké a testy jsou prováděny rychle
- krátké čekací seznamy u neakutních operací

8. KOMUNIKACE

- lékař či jiný zdravotnický pracovník Vám pečlivě naslouchá
- poskytovatel Vám vysvětlí vše tak, že tomu rozumíte
- máte čas zeptat se na nejasnosti

NEJVÍCE DŮLEŽITÝ (1-8)

NEJMÉNĚ DŮLEŽITÝ (1-8)

O VÁS

52. Kolik je Vám let? let
53. Jste muž nebo žena? 1 - Žena 2 - Muž
54. Narodil/a jste se v této zemi? 1 - Ano 5 - Ne
55. Narodili se oba Vaši rodiče v této zemi? 1 - Ano 5 - Ne
56. Kolik let formálního vzdělání jste úspěšně dokončil/a; zahrnuty jsou primární (základní škola), sekundární (střední škola) i terciální (vyšší odborná a vysoká škola) stupně vzdělání? let
57. Do které skupiny čistého měsíčního příjmu na 1 osobu spadá Vaše rodina?
- | | | | |
|-----|------------------|-----|------------------|
| 1 - | – 4 999 Kč | 4 - | 7 000 – 9 999 Kč |
| 2 - | 5 000 – 5 999 Kč | 5 - | 10 000 Kč a více |
| 3 - | 6 000 – 6 999 Kč | | |
58. Níže jsou uvedena různá místa, kde Vám mohou poskytnout zdravotní služby. Mohl/a byste, prosím, uvést, kolikrát jste v posledních 30 dnech využil každé z nich?
- Počet návštěv:.....praktičtí lékaři
-zubaři
-specialisté (návštěva ambulantního lékaře mimo nemocnici)
-fyzioterapeuté (vodoléčba, apod.)
-chiropraktici, maséři
-lidoví léčitelé
-střediska vedená středním zdravotnickým personálem (např. poradny, logopedie)
-návštěva ambulantního lékaře v nemocnici
-nemocniční lůžková péče (pobyty na lůžku)
-lékárna
-domácí zdravotní pečovatelská služba
- jiná (specifikujte)
59. Jste pojištěn u některé veřejné nebo soukromé zdravotní pojišťovny pro případ návštěvy u lékaře nebo jiného poskytovatele zdravotní péče pro případ ambulantního ošetření? (Všichni občané naší republiky jsou takto pojištěni.)
- 1 - Ano 5 - Ne 8 - Nevím
60. Jste pojištěn u některé veřejné nebo soukromé zdravotní pojišťovny pro případ nemocniční péče? (Všichni občané naší republiky jsou takto pojištěni.)
- 1 - Ano 5 - Ne 8 - Nevím

POSUŽTE ZE SVÉHO POHLEDU NÁSLEDUJÍCÍ SCÉNÁŘE

připomenutí: scénáře jsou stejné pro všechny vybrané země světa (viz poznámka na str.1)

61. [Klára] vzala své šestiměsíční dítě a šla do zdravotnického střediska na pravidelnou kontrolu. Sestra byla velmi rozmrzelá, když zjistila, že Klára s sebou zapomněla přinést záznamy dítěte. Když vážila dítě, hlasitě jí hubovala, takže to slyšely všechny ostatní matky, které přišly na kliniku, a neustále reptala o bezohledných, zapomnětlivých matkách, které jí přidělávají práci.

Jak byste hodnotil/a Klářinu zkušenost s tím, jak s ní sestra jednala?

1 - Velmi dobrá 2 - Dobrá 3 - Průměrná 4 - Špatná 5 - Velmi špatná

62. [Růžena] je stará žena, která je negramotná. Poslední dobou trpí závratěmi a poruchami spánku. Nezdá se, že by se lékař moc zajímal o to, co mu říká. Řekl jí, že to nic není a napsal něco na kus papíru se slovy, aby si léky vyzvedla v lékárně.

Jak byste hodnotil/a Růženinou zkušenost s tím, jak s ní lékař komunikoval?

1 - Velmi dobrá 2 - Dobrá 3 - Průměrná 4 - Špatná 5 - Velmi špatná

63. [Anna] vzala své tříměsíční dítě k očkování. Zdravotní sestra se jí zeptala, proč nepřišla na kliniku dříve a měla soucit s tím, že Anna měla problém se zajištěním dopravy. Upozornila ji na důležitost pravidelného sledování vývoje jejího dítěte.

Jak byste hodnotil/a Anninu zkušenost s tím, jestli s ní sestra zacházela s úctou?

1 - Velmi dobrá 2 - Dobrá 3 - Průměrná 4 - Špatná 5 - Velmi špatná

64. [Flóra] šla do nemocnice kvůli bolesti žaludku. Sestra na ni křičí, protože si nepřinesla svoji zdravotní kartu. Dvě další sestry, které stály blízko, dělaly hrubé poznámky na Flóřinu rodinu a na ostatní z její vesnice. Přestože má Flóra bolesti a nařiká, nenabídly jí ani židli, zatímco se její osobní údaje zapisují do registru.

Jak byste hodnotil/a Flóřinu zkušenost s tím, jestli s ní poskytovatel zdravotní péče zacházel s úctou?

1 - Velmi dobrá 2 - Dobrá 3 - Průměrná 4 - Špatná 5 - Velmi špatná

65. [Karmen] šla na krevní test a lékař jí sdělil, že má „diabetes mellitus“, a že „činnost jejího pankreatu je špatná“. Také jí řekl, že potřebuje „tříkrát denně inzulinové injekce“, a že musí sledovat „hypoglykémii“. Pokud nebude regulovat krevní cukr, mohla by oslepnout. Karmen se cítí velice špatně, protože nerozumí, o čem to lékař hovoří, ale musí odejít, neboť ten již zavolal dalšího pacienta.

Jak byste hodnotil/a Karmeninou zkušenost s tím, jak s ní lékař komunikoval?

1 - Velmi dobrá 2 - Dobrá 3 - Průměrná 4 - Špatná 5 - Velmi špatná

66. [Julie] navštívila centrum zdravotní péče kvůli léčbě v době, kdy je centrum velmi plné. Pacienti se nemohou dočkat léčby a nejsou ochotní stát ve frontě a čekat, až na ně přijde řada. Zdravotní sestry jsou po většinu času velmi trpělivé a žádají pacienty, aby počkali, než na ně přijde řada, ale občas se rozzlobí a křičí na Julii kvůli předbírání.

Jak byste hodnotil/a Juliinu zkušenost s tím, jestli s ní sestry zacházely s úctou?

1 - Velmi dobrá 2 - Dobrá 3 - Průměrná 4 - Špatná 5 - Velmi špatná

67. [Debora] je mladá žena, která byla na kliniku přivedena svou rodinou, protože se cítila velice úzkostlivá a nešťastná. Také se obává, že by mohla zemřít, přestože má dobré zdraví. Lékař si nechal hodně času, aby ji vyslechl a uklidnil ji. Řekl Deboře, že za ním může přijít, kdykoliv bude potřebovat.

Jak byste hodnotil/a Debořinu zkušenost s tím, jak s ní lékař komunikoval?

1 - Velmi dobrá 2 - Dobrá 3 - Průměrná 4 - Špatná 5 - Velmi špatná

68. [Soňa] přijela na kliniku se svou tříměsíční holčičkou. Matka říká, že dítě ztratilo hodně na hmotnosti, mělo horečku po dva dny a nepřijímá její mléko. Sestra vyslechla matku bez přerušování. Zeptala se jí na doplňující údaje a vyzvala matku, aby se zeptala, pokud něčemu nerozuměla.

Jak byste hodnotil/a Soninu zkušenost s tím, jak s ní sestra komunikovala?

1 - Velmi dobrá 2 - Dobrá 3 - Průměrná 4 - Špatná 5 - Velmi špatná

69. [Konrad] trpí AIDS. Když vstoupí do střediska zdravotní péče, lékař mu potřese rukou. Požádá ho, aby se posadil a zkoumá, jaké jsou jeho problémy. Zdravotní sestry mají o Konrada starost. Poradily mu, jak zlepšit své zdraví.

Jak byste hodnotil/a Konradovu zkušenost s tím, jestli s ním poskytovatelé zdravotní péče zacházeli s úctou?

1 - Velmi dobrá 2 - Dobrá 3 - Průměrná 4 - Špatná 5 - Velmi špatná

70. [Mariánovi] bylo řečeno, že má epilepsii a že musí brát léky. Lékař mu velmi stručně vysvětlil, jaký je jeho stav. Je velmi zaneprázdněný a čeká na něj řada pacientů. Marián by se rád dozvěděl více o tom, co mu je, ale cítí, že už není čas se ptát, a že lékař nebude příliš ochotný.

Jak byste hodnotil/a Mariánovu zkušenost s tím, jestli s ním lékař zacházel s úctou?

1 - Velmi dobrá 2 - Dobrá 3 - Průměrná 4 - Špatná 5 - Velmi špatná

71. [Said] má AIDS. Když jde do zdravotnického střediska, cítí, že lékaři a sestry jsou k němu nepřátelští. Nemluví s ním otevřeně. Často ho úmyslně ignorují. Často je musí prosit, aby mu zodpověděli jeho otázky.

Jak byste hodnotil/a Saidovu zkušenost s tím, jestli s ním lékaři a sestry zacházeli s úctou?

1 - Velmi dobrá 2 - Dobrá 3 - Průměrná 4 - Špatná 5 - Velmi špatná

72. [Tomášovi] bylo řečeno, že má šedý zákal a potřebuje operaci. Oči mu nebyly nikdy předtím vyšetřeny a nerozumí, proč nevidí dobře. Lékař Tomášovi vysvětlil, co mu je, ale on nerozuměl ani slovu a obává se zeptat znovu. Lékař nekontroloval, jestli mu rozuměl nebo ne.

Jak byste hodnotil/a Tomášovu zkušenost s tím, jak s ním lékař komunikoval?

1 - Velmi dobrá 2 - Dobrá 3 - Průměrná 4 - Špatná 5 - Velmi špatná

73. [Patricie] chodí pravidelně do zdravotnického střediska v blízkosti svého domova. Zdravotní sestry jsou tam velmi zaneprázdněny, ale vždy s ní mluví příjemně. Avšak pracovnice na příjmu má často špatnou náladu, a když ji má, tak křičí na Patricii i na ostatní pacienty. Všechny schůzky s lékaři a zdravotními sestrami musejí být sjednány prostřednictvím této osoby, takže pacienti se musejí smířovat s její hrubostí.

Jak byste hodnotil/a Patriciinu zkušenost s tím, jak s ní poskytovatelé zdravotní péče jednali?

1 - Velmi dobrá 2 - Dobrá 3 - Průměrná 4 - Špatná 5 - Velmi špatná

74. [Jaromír] měl krátce bolesti v hrudníku. Kdykoli kašle nebo cvičí, má bolest v hrudníku. Kouří už 30 let. Po vyšetření mu lékař sdělil, že dostane rakovinu, pokud nepřestane kouřit. Lékař není příliš milý a ani nenaznačil, co by měl Jaromír udělat pro to, aby přestal kouřit.

Jak byste hodnotil/a Jaromírovu zkušenost s tím, jak s ním lékař komunikoval?

1 - Velmi dobrá 2 - Dobrá 3 - Průměrná 4 - Špatná 5 - Velmi špatná

Poznámky a komentáře: