

POŠTOVNÍ ŠETŘENÍ O ZDRAVÍ A VSTŘÍCNOSTI ZDRAVOTNICKÉHO SYSTÉMU

Varianta: VSTŘÍCNOST C

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

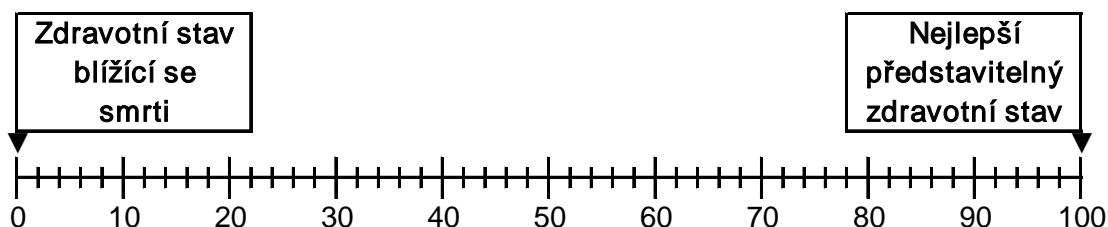
Jednotnou metodiku šetření a obsah dotazníku připravila WHO, která hradí i náklady na šetření. ÚZIS ČR zajistil překlad a realizaci šetření a nemohl z důvodů mezinárodní srovnatelnosti modifikovat obsah dotazníku na české podmínky.

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. [Josef] musel zůstat po dopravní nehodě deset dnů v nemocnici. Sestry požádaly jeho rodinu, aby ho nenavštěvovala, protože nemocnice je přeplněná pacienty a návštěvníci, jak říkají, „jim přidělávají práci.“ Ačkoli je v nemocnici poskytována pravidelná strava, Josefova rodina si myslí, že by mu mohla dopřát některá jeho oblíbená jídla. Josef i jeho bratr dostali nedávno pořádně vyhubováno a bylo jim řečeno, aby dodržovali nemocniční řád. Když se Josef otázel, zda může navštívit pobožnost, sestra konající dozor řekla, že nesmí opustit nemocnici.

Jak byste hodnotil/a Josefovou zkušenost s tím, jak mu nemocnice během pobytu umožnila být v kontaktu s rodinou a přáteli nebo udržovat náboženské zvyky?

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

62. [Pavla] musela být dlouhou dobu v nemocnici po tom, co ji postihla automobilová nehoda. Nemocniční personál vyzval její rodinu, aby ji navštěvovali denně, kdykoli mohou. Její matka jí často nosila sladkosti a sušenky. Rodina ji brala jednou týdně na návštěvy pobožnosti a společné modlitby.

Jak byste hodnotil/a Pavlinu zkušenost s tím, jak jí nemocnice umožnila být během pobytu v kontaktu s rodinou a přáteli nebo udržovat náboženské zvyky?

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

63. [Alfréd] má rodinného lékaře, se kterým se pravidelně radí. Nedávno mu přátelé poradili, aby se zkusil poradit s lidovým léčitelem kvůli kožnímu problému. Když požádal o doporučení, jeho lékař mu řekl, že to není možné a napsal mu doporučení ke kožnímu specialistovi.

Jak byste hodnotil/a Alfrédovu zkušenost s možností vlastní volby poskytovatele zdravotní péče?

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

64. [Tamara] se musela po dva týdny zotavovat v nemocnici po zlém pádu. Její rodina ji pravidelně navštěvovala během návštěvních hodin, ale po zbytek dne se nudila. Nemocnice neměla žádnou společenskou místnost a pacienti nebyli pobízeni ke vzájemnému navštěvování se na pokojích. V nemocnici byla ale malá knihovna, kterou navštěvovala, a sestry jí občas přinesly denní tisk.

Jak byste hodnotil/a Tamařinu zkušenost s tím, jak jí nemocnice během pobytu umožnila být v kontaktu s rodinou a přáteli nebo udržovat společenské zvyky?

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

65. [Aleš] chodí do místní všeobecné nemocnice. Nemocnice je rozsáhlá a má několik specializací. V závislosti na svých potížích se může rozhodnout, na které oddělení půjde. Jak je jednou zapsán na oddělení, musí navštívit pouze lékaře jemu ten den přiděleného.

Jak byste hodnotil/a Alešovu zkušenost s možností vlastní volby poskytovatele zdravotní péče?

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

66. [Ota] měl bolesti hlavy po celý minulý rok. Nejprve mu lékař předepsal léky, ale ty nepomohly. Požádal, aby byl poslán ke specialistovi. Byl vyšetřen a byl mu zjištěn mozkový nádor, který bude potřebovat operaci. Zná slavného chirurga a dohodl se s ním na operaci tento měsíc.

Jak byste hodnotil/a Otovu zkušenost s možností vlastní volby poskytovatele zdravotní péče?

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

67. [Dora] musela zůstat dva týdny v nemocnici, když si zlomila nohu. Její manžel a děti pracovali daleko od nemocnice a bylo pro ně obtížné přijít ji navštívit, zvláště když doba určená k návštěvě byla velmi krátká. Její matka ji nemohla navštívit vůbec, protože návštěvní hodiny jí nevyhovovaly.

Jak byste hodnotil/a Dořinu zkušenost s tím, jak jí nemocnice během pobytu umožnila být v kontaktu s rodinou a přáteli?

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

68. [Igor] měl po několik let žaludeční potíže. Byl poslán pouze k těm lékařům, které mu doporučil jeho rodinný lékař. Jeho žádost o návštěvu u zvláště proslulého žaludečního specialisty byla zamítnuta pojišťovnou.

Jak byste hodnotil/a Igorovu zkušenost s možností vlastní volby poskytovatele zdravotní péče?

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

69. [Alois] musel být dlouhou dobu v nemocnici, když podstupoval testy k přípravě operace by-passu. Jeho rodina ho chodila navštěvovat během návštěvních hodin, ale po zbytek dne viděl jen nemocniční personál, když o něho pečoval. Bylo mu řečeno, že nesmí poslouchat své malé rádio, přestože nikoho nerušil a jeho žádost, aby ho navštěvoval duchovní byla také zamítnuta z toho důvodu, že by rušil ostatní pacienty.

Jak byste hodnotil/a Aloisovu zkušenost s tím, jak mu nemocnice během pobytu umožnila být v kontaktu s rodinou a přáteli nebo udržovat společenské nebo náboženské zvyky?

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

70. [Simon] má bolavé klouby a dýchavičnost. Kvůli těmto problémům navštěvuje jednou za dva měsíce dva specialisty. Nedávno, když se mu zhoršovala dýchavičnost, vyžádal si návštěvu u kardiologa a po ní mu byly pozměněny léky. Pravidelně navštěvuje svého praktického lékaře kvůli předepsání léků.

Jak byste hodnotil/a Simonovu zkušenost s možností vlastní volby poskytovatele zdravotní péče?

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

71. [Karla] musela být dlouhou dobu v nemocnici, jelikož diagnostikovat její nemoc bylo složité. Nemocniční personál byl velmi ohleduplný a umožnil její rodině, aby ji navštěvovala a byla s ní tak dlouho, kolik bylo možné. Kdykoli se chtěla Karla spojit s rodinou, umožnili jí použít telefon. Nemocniční personál věděl, že Karla si dělala starosti, a zařídil pro ni pravidelně návštěvy pobožnosti.

Jak byste hodnotil/a Karlinu zkušenost s tím, jak jí nemocnice umožnila být během pobytu v kontaktu s rodinou a přáteli nebo udržovat náboženské zvyky?

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

72. [Penelopa] musela zůstat dva týdny v nemocnici po provedené operaci. Její rodina nerada chodila na návštěvy, protože i během návštěvní doby jim nemocniční personál dával najevo, že nejsou vítáni. Kdykoli jí rodina přinesla z domova nějaké sladkosti nebo sušenky, sestry reptaly, že Penelopa je přehnaně náročná na nemocniční stravu. Penelopa by byla ráda, kdyby ji navštěvovali její nejbližší přátelé, ale sestry to nepodporují.

Jak byste hodnotil/a Penelopinu zkušenost s tím, jak jí nemocnice během pobytu umožnila být v kontaktu s rodinou a přáteli?

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

73. [Patrik] potřebuje chodit do místní nemocnice kvůli krevnímu tlaku. Pokaždé, když tam jde, je prohlížen jiným lékařem. Když požádal o setkání s předchozím lékařem, bylo mu řečeno, že to není možné. Jednou když byl velmi nemocný a měl závratě, požádal o prohlídku jiným lékařem nebo specialistou, ale bylo mu řečeno, že nemůže rozhodovat o tom, kdo ho vyšetří.

Jak byste hodnotil/a Patrikovu zkušenost s možností vlastní volby lékaře?

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

74. [Marcel] chodí do veřejného zdravotního střediska kvůli epilepsii. Musí přicházet určité dny v týdnu, protože tým, který ho sleduje, je dostupný pouze v těchto dnech. Nemůže se rozhodovat, kterého ze čtyř členů týmu navštíví, přestože jsou všichni neurologové, protože je vždy poslán k tomu, kdo je momentálně volný.

Jak byste hodnotil/a Marcelovu zkušenost s možností vlastní volby poskytovatele zdravotní péče nebo zdravotních služeb?

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