

# TERVEYDENHUOLLON KULUTTAJALÄHTÖISYYS 2001

## ARVOISA VASTAANOTTAJA!

Teidät on satunnaisesti valittu mukaan kansainväliseen kyselytutkimukseen, jonka Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus (STAKES) toteuttaa Maailman terveysjärjestön (WHO) pyynnöstä. Tutkimus, joka on WHO:n rahoittama, selvittää terveyspalvelujen käyttöä sekä ihmisten käsityksiä terveyspalveluista. Tutkimuksen tuloksia käytetään eri maiden terveydenhuoltopalvelujen kehittämiseen.

Maailman terveysjärjestö (WHO) on Yhdistyneiden kansakuntien (YK) järjestö, jonka tärkein tehtävä on edistää väestön terveyttä kaikkialla maailmassa. Tärkeä osa tässä työssä on selvittää kuinka eri maissa terveydenhuoltojärjestelmä kohtelee asiakkaitaan. WHO haluaa selvittää kohdellaanko asiakkaita kunnioittavasti ja pystytäänkö asiakkaiden tarpeisiin vastaamaan terveydenhuollossa. Tätä kutsutaan terveydenhuollon kuluttajalähtöisyydeksi.

## VASTAAMINEN

Pyydämme Teitä tutustumaan huolellisesti lomakkeeseen, jonka vastaamiseen menee noin 20 minuuttia. Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista. Mitä täydellisemmät vastaukset saamme **jokaiselta osanottajalta**, sitä luotettavampia tietoja tutkimus antaa. Huomatkaa, että myös osittain täytetyt lomakkeet kannattaa palauttaa. Toivomme, että ehditte vastata mahdollisimman pian, mieluiten **viikon kuluessa**. Palauttakaa lomake oheisessa kuoressa, postimaksu on jo suoritettu.

Aineisto tallennetaan STAKES:ssa. Lomakkeen tiedot käsitellään täysin luottamuksellisesti. Vastaajien henkilötiedot eivät tule esille missään vaiheessa tuloksia tallennettaessa tai analysoitaessa. Kun tulokset on tallennettu, kaikki nimi- ja osoitetiedot hävitetään. Lomakkeet on varustettu viivakoodein ja numeroitu tietokonekäsittelyä varten. Näin emme lähetä *uutta lomaketta* jo kerran vastanneille. Lomake on lähetetty 18-vuotta täyttäneille. On tärkeää, että täytätte lomakkeeseen sen henkilön tiedot, jolle lomake on lähetetty.

### OHJEITA VASTAAJALLE:

Lukekaa ensin koko kysymys ja vastatkaa sitten rengastamalla oikean tai sopivimman vaihtoehdon numero. Joidenkin kysymysten kohdalla on viiva, johon vastaus tai sen tarkennus on tarkoitus kirjoittaa.

Joidenkin vastausten jälkeen huomautetaan, että voitte siirtyä suoraan kyseisen numeron ilmoittamaan kysymykseen. Silloin Teidän ei tarvitse vastata väliin jääviin kysymyksiin.

## LISÄTIETOJA

Tutkimusta koskeviin tiedusteluihin vastaa STAKES:ista erikoistutkija Anna-Mari Aalto, puhelin (09) 3967 2252.

OSOITELÄHDE: Väestötietojärjestelmä, Väestörekisterikeskus, PL 7, 00521 HELSINKI.

## KOTITALOUS

Ennen kuin aloitatte olkaa hyvä ja täyttäkää alla olevaan taulukkoon kotitalouteenne tällä hetkellä kuuluvat henkilöt. Täyttäkää ensimmäiselle riville itseänne koskevat tiedot ja seuraaville riveille kotitalouden muiden jäsenten tiedot. Kotitaloudella tarkoitetaan henkilöitä, jotka asuvat ja ruokailevat yhdessä.

	Kotitalouden jäsenen (sukulaisuus)suhde vastaajaan*	Sukupuoli M = mies N = nainen	Ikä (vuosina)	Koulutus (kuinka monta vuotta yhteensä käynyt koulua ja opiskellut)
1	vastaaja itse			
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

\* esim. aviopuoliso, avopuoliso, vastaajan tai hänen puolisonsa lapsi, vastaajan sisar tai veli, vastaajan vanhemmat, vastaajan appivanhemmat, vastaajan miniä tai vävy, vastaajan isovanhemmat, vastaajan lapsenlapsi, vastaajan käly tai lanko, vastaajan sisarusten lapset

## YLEINEN TERVEYDENTILA

Kysymykset 1-9 koskevat fyysistä ja psyykkistä hyvinvointianne.

### 1. Onko terveytenne tällä hetkellä yleisesti ottaen

- 1 erittäin hyvä
- 2 hyvä
- 3 keskinkertainen
- 4 huono
- 5 erittäin huono

### 2. Onko Teillä viimeksi kuluneiden 30 päivän aikana ollut vaikeuksia liikkumisessa?

- 1 ei lainkaan
- 2 lieviä vaikeuksia
- 3 kohtalaisia vaikeuksia
- 4 suuria vaikeuksia
- 5 erittäin suuria vaikeuksia

### 3. Onko Teillä ollut vaikeuksia tavanomaisissa perustoiminnoissa, kuten peseminen ja pukeutuminen, viimeksi kuluneiden 30 päivän aikana?

- 1 ei lainkaan
- 2 lieviä vaikeuksia
- 3 kohtalaisia vaikeuksia
- 4 suuria vaikeuksia
- 5 erittäin suuria vaikeuksia

### 4. Onko Teillä ollut vaikeuksia tehdä töitä tai kotitöitä viimeksi kuluneiden 30 päivän aikana?

- 1 ei lainkaan
- 2 lieviä vaikeuksia
- 3 kohtalaisia vaikeuksia
- 4 suuria vaikeuksia
- 5 erittäin suuria vaikeuksia

### 5. Onko Teillä ollut ruumiillista kipua tai vaivaa viimeksi kuluneiden 30 päivän aikana?

- 1 ei lainkaan
- 2 hieman
- 3 kohtalaisesti
- 4 paljon
- 5 erittäin paljon

### 6. Oletteko ollut henkisesti ahdistunut, surullinen tai huolestunut viimeksi kuluneiden 30 päivän aikana?

- 1 en lainkaan
- 2 hieman
- 3 kohtalaisesti
- 4 paljon
- 5 erittäin paljon

### 7. Onko Teillä ollut vaikeuksia keskittyä asioihin ja muistaa asioita viimeksi kuluneiden 30 päivän aikana?

- 1 ei lainkaan
- 2 lieviä vaikeuksia
- 3 kohtalaisia vaikeuksia
- 4 suuria vaikeuksia
- 5 erittäin suuria vaikeuksia

### 8. Onko teillä ollut vaikeuksia henkilökohtaisissa ihmissuhteissa tai yhteistoiminnassa naapuruston kanssa viimeksi kuluneiden 30 päivän aikana?

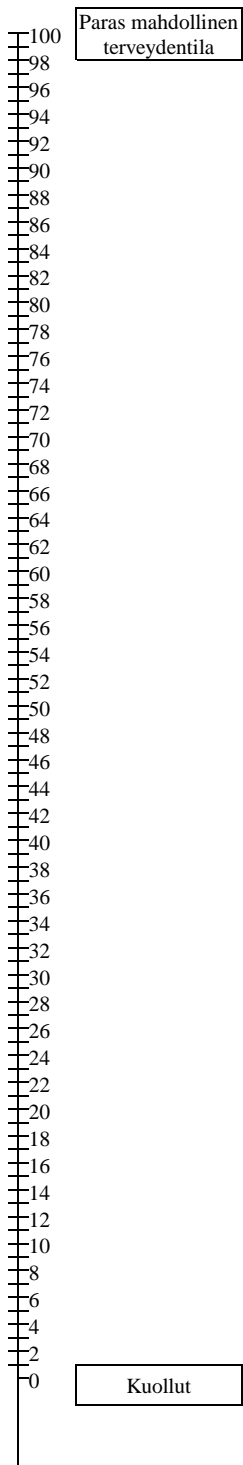
- 1 ei lainkaan
- 2 lieviä vaikeuksia
- 3 kohtalaisia vaikeuksia
- 4 suuria vaikeuksia
- 5 erittäin suuria vaikeuksia

### 9. Viimeksi kuluneiden 30 päivän aikana kuinka monena päivänä ette pystyneet ollenkaan

tekemään kotitöitä \_\_\_\_\_ päivänä

menemään töihin \_\_\_\_\_ päivänä

10. Ottaen huomioon terveydentilanne tällä hetkellä mihin kohtaan sijoittaisitte itsenne seuraavaan asteikkoon? Merkitkää kohta nuolella.



## ARVIOIKAA SEURAAVIEN KUVITELTUIJEN HENKILÖIDEN TERVEYDENTILAA

11. Maria on paikallisen pankin kirjanpitäjä ja käy säännöllisesti töissä. Hän tekee kuitenkin pieniä virheitä työssään ja hänellä on tapana siirtää työtehtäviä. Hän viivyttelä laskelmien raportoinnissa eikä ehdi saada töitä tehdyksi määräpäivään mennessä. Arvioikaa kuinka vaikeaa Marian on selviytyä työtehtävistään tai kotitöistä.

- 1 ei lainkaan vaikeaa
- 2 lieviä vaikeuksia
- 3 kohtalaisia vaikeuksia
- 4 suuria vaikeuksia
- 5 erittäin suuria vaikeuksia

12. Helena muistaa monta vuotta sitten tapahtuneiden asioiden yksityiskohtia tai tapaamiensa henkilöiden nimiä. Hän pystyy laskemaan päässä jokapäiväisiä laskutehtäviä. Muutamien tuntien pituisten ahdistusjaksojen aikana hänellä on sekava olo eikä hän pysty ajattelemaan selkeästi. Arvioikaa kuinka vaikeaa Helenan on keskittyä asioihin tai muistaa asioita.

- 1 ei lainkaan vaikeaa
- 2 lieviä vaikeuksia
- 3 kohtalaisia vaikeuksia
- 4 suuria vaikeuksia
- 5 erittäin suuria vaikeuksia

13. Karin on opettaja. Viimeisen kuukauden aikana hän on ollut poissa töistä 2 viikkoa. Nytkin hän tuntee olevansa väsynyt ja uupunut eikä pysty seisomaan luokassa pitkiä aikoja. Muut opettajat ovat huomanneet, että Karin tekee vakavia virheitä koepapereita korjatessaan. Arvioikaa kuinka vaikeaa Karinin on selviytyä työtehtävistään tai kotitöistä.

- 1 ei lainkaan vaikeaa
- 2 lieviä vaikeuksia
- 3 kohtalaisia vaikeuksia
- 4 suuria vaikeuksia
- 5 erittäin suuria vaikeuksia

**14. Saara osaa ainoastaan laskea rahat ja tuoda vaihtorahat oikein takaisin. Päässälasku tuottaa muuten ongelmia. Hän pystyy liikkumaan lähiympäristössä ja tietää missä hänen omat tavaransa ovat. Arvioikaa kuinka vaikeaa Saaran on keskittyä asioihin tai muistaa asioita.**

- 1 ei lainkaan vaikeaa
- 2 lieviä vaikeuksia
- 3 kohtalaisia vaikeuksia
- 4 suuria vaikeuksia
- 5 erittäin suuria vaikeuksia

**15. Jouni on opettaja ja käy töissä säännöllisesti. Hän opettaa lukiolaisia 6 tuntia päivässä. Hän valmistelee tunnit ja korjaa koepaperit. Opiskelijat tulevat kysymään häneltä neuvoja. Arvioikaa kuinka vaikeaa Jounin on selviytyä työtehtävistään tai kotitöistä.**

- 1 ei lainkaan vaikeaa
- 2 lieviä vaikeuksia
- 3 kohtalaisia vaikeuksia
- 4 suuria vaikeuksia
- 5 erittäin suuria vaikeuksia

**16. Risto pystyy ratkaisemaan monimutkaisia matemaattisia ongelmia päässään. Hän pystyy keskittymään kulloiseenkin ongelmaan keskeytyksestä pitkiäkin aikoja. Hän muistaa ihmisten nimet, osoitteet ja puhelinnumerot ja muita yksityiskohtia useiden vuosien takaa. Arvioikaa kuinka vaikeaa Riston on keskittyä asioihin tai muistaa asioita.**

- 1 ei lainkaan vaikeaa
- 2 lieviä vaikeuksia
- 3 kohtalaisia vaikeuksia
- 4 suuria vaikeuksia
- 5 erittäin suuria vaikeuksia

**17. Kirsti on kotirouva, jonka useimmat kotityöt jäävät kesken. Vaikka hänellä on kotiapua hän ei selviä tärkeistä tehtävistä ajallaan, kuten esimerkiksi pojan saaminen ajoissa kouluun. Hänen aviomiehensä on täytynyt ottaa vastuu ruuanlaitosta. Arvioikaa kuinka vaikeaa Kirstin on selviytyä työtehtävistään tai kotitöistä.**

- 1 ei lainkaan vaikeaa
- 2 lieviä vaikeuksia
- 3 kohtalaisia vaikeuksia
- 4 suuria vaikeuksia
- 5 erittäin suuria vaikeuksia

**18. Pertti ei tunnista edes lähiomaisia. Häntä ei voi päästää kotoa ilman saattajaa ettei hän joudu harhateille. Vaikka häntä johdattelee, hän ei pysty muistamaan tapahtumia tai tunnistamaan sukulaisia. Arvioikaa kuinka vaikeaa Pertin on keskittyä asioihin tai muistaa asioita.**

- 1 ei lainkaan vaikeaa
- 2 lieviä vaikeuksia
- 3 kohtalaisia vaikeuksia
- 4 suuria vaikeuksia
- 5 erittäin suuria vaikeuksia

**19. Iiris on kotirouva. Hän huolehtii suurimmasta osasta kotitöistä. Noin kerran viikossa kaikki työt jäävät kesken. Hänen ruuanlaittonsa on huonontunut eikä talo ole niin puhdas kuin ennen. Lisäksi kotitöiden tekemiseen menee puolet kauemmin kuin aikaisemmin. Arvioikaa kuinka vaikeaa Iirisen on selviytyä työtehtävistään tai kotitöistä.**

- 1 ei lainkaan vaikeaa
- 2 lieviä vaikeuksia
- 3 kohtalaisia vaikeuksia
- 4 suuria vaikeuksia
- 5 erittäin suuria vaikeuksia

**20. Kristian unohtaa usein asioita ja eksyy helposti vieraissa paikoissa. Häntä täytyy muistuttaa lähisukulaisten nimistä ja hän unohtaa minne hän on jättänyt tärkeitä tavaroitaan kuten avaimet ja lompakon. Hän jättää itselleen muistilappuja, jotta muistaisi hoitaa jopa hyvin tärkeitä asioita. Arvioikaa kuinka vaikeaa Kristianin on keskittyä asioihin tai muistaa asioita.**

- 1 ei lainkaan vaikeaa
- 2 lieviä vaikeuksia
- 3 kohtalaisia vaikeuksia
- 4 suuria vaikeuksia
- 5 erittäin suuria vaikeuksia

**21. Matti on kirjanpitäjä paikallishallinnossa. Kirjanpitoon ei jää virheitä ja tilit pysyvät ajan tasalla. Noin kahtena päivänä kuukaudessa hän ei mikreenipäänsäryn takia voi tehdä työtään. Arvioikaa kuinka vaikeaa Matin on selviytyä työtehtävistään tai kotitöistä.**

- 1 ei lainkaan vaikeaa
- 2 lieviä vaikeuksia
- 3 kohtalaisia vaikeuksia
- 4 suuria vaikeuksia
- 5 erittäin suuria vaikeuksia

**22. Toivolla on vaikeuksia keskittyä sanomalehden lukemiseen tai televisio-ohjelmien katsomiseen. Hän unohtelee asioita ja noin kerran viikossa hän laittaa rahat tai lompakon väärään paikkaan ja kuluttaa merkittävän paljon aikaa niiden etsimiseen. Lopulta hän aina löytää kadottamansa esineet. Arvioikaa kuinka vaikeaa Toivon on keskittyä asioihin tai muistaa asioita.**

- 1 ei lainkaan vaikeaa
- 2 lieviä vaikeuksia
- 3 kohtalaisia vaikeuksia
- 4 suuria vaikeuksia
- 5 erittäin suuria vaikeuksia

**23. Jaakko on paikallisen postitoimiston virkailija. Hän vain istuskelee koko päivän eikä pysty tekemään mitään töitä. Hän ei pysty lajittelemaan kirjeitä, olemaan postitoimiston luukulla eikä selviä asiakaspalvelusta. Esimiehet harkitsevat hän siirtämistään muihin tehtäviin. Arvioikaa kuinka vaikeaa Jaakon on selviytyä työtehtävistään tai kotitöistä.**

- 1 ei lainkaan vaikeaa
- 2 lieviä vaikeuksia
- 3 kohtalaisia vaikeuksia
- 4 suuria vaikeuksia
- 5 erittäin suuria vaikeuksia

**24. Heidi pystyy keskittymään kulloiseenkin tehtävään satunnaisista keskeytyksistä huolimatta noin tunnin kerrallaan. Hän muistaa tapaamiensa henkilöiden nimet, usein osoitteet ja puhelinnumerot, mutta joskus hänen täytyy muistella muistaakseen kaukaisten sukulaisten tai tuttavien nimiä. Arvioikaa kuinka vaikeaa Heidin on keskittyä asioihin tai muistaa asioita.**

- 1 ei lainkaan vaikeaa
- 2 lieviä vaikeuksia
- 3 kohtalaisia vaikeuksia
- 4 suuria vaikeuksia
- 5 erittäin suuria vaikeuksia

**25. Timo on töissä rakennusalan yrityksessä muurarina. Kolmesta neljään kertaan viikossa hänen on huomattu jättävän muuraustyönsä kesken. Avun ja ohjauksen avulla hän pystyy suorittamaan työnsä loppuun. Arvioikaa kuinka vaikeaa Timon on selviytyä työtehtävistään tai kotitöistä.**

- 1 ei lainkaan vaikeaa
- 2 lieviä vaikeuksia
- 3 kohtalaisia vaikeuksia
- 4 suuria vaikeuksia
- 5 erittäin suuria vaikeuksia

**26. Juhanilla on huono keskittymiskyky. Aloitettuaan jonkun tehtävän hänen huomionsa on kääntynyt 10 minuutissa johonkin muuhun. Yrittäessään hän pystyy muistamaan tärkeitä asioita, mutta useita kertoja viikossa hänen täytyy pinnistellä muistaakseen mitä hänelle on kerrottu tai mitä lähiaikoina on tapahtunut. Arvioikaa kuinka vaikeaa Juhanin on keskittyä asioihin tai muistaa asioita.**

- 1 ei lainkaan vaikeaa
- 2 lieviä vaikeuksia
- 3 kohtalaisia vaikeuksia
- 4 suuria vaikeuksia
- 5 erittäin suuria vaikeuksia

## HENKILÖTIETOJA

### 27. Minkä ikäinen olette?

\_\_\_\_\_ vuotta

### 28. Sukupuoli

- 1 mies
- 2 nainen

### 29. Oletteko syntynyt Suomessa?

- 1 kyllä
- 2 ei

### 30. Ovatko molemmat vanhempanne syntyneet Suomessa?

- 1 kyllä
- 2 ei

### 31. Kuinka monta vuotta olette yhteensä käynyt koulua ja opiskellut? (Laskekaa mukaan 1) kansa-/kansalais-/keski- tai peruskoulu, 2) lukio ja 3) ammatillinen koulu tai opisto tai korkeakoulututkinto.)

\_\_\_\_\_ vuotta

### 32. Kuinka suuret ovat käteen jäävät tulonne kuukaudessa verojen jälkeen? (Tuloihin lasketaan kaikki tulot myös eläke, lapsilisä, opintotuki, äitiyspäiväraha, sairauspäiväraha ja työttömyyspäiväraha.)

\_\_\_\_\_ mk

### 33. Seuraavassa on esitetty

terveydenhuoltopalveluja tarjoavia paikkoja ja henkilöitä. Olkaa hyvä ja täyttäkää tyhjälle viivalle kuinka monta kertaa olette viimeksi kuluneiden 30 päivän aikana käynyt seuraavien ammattiryhmien vastaanotolla / seuraavissa paikoissa terveydenhoitohenkilöstön vastaanotolla.

- |    |   |       |        |
|----|---|-------|--------|
| 1  | yleislääkäri  | _____ | kertaa |
| 2  | hammaslääkäri   | _____ | kertaa |
| 3  | erikoislääkäri  | _____ | kertaa |
| 4  | fysioterapeutti   | _____ | kertaa |
| 5  | kiropraktikko   | _____ | kertaa |
| 6  | kansanparantaja   | _____ | kertaa |
| 7  | neuvola (esim. äitiys, perhesuunnitteluneuvola)                                       | _____ | kertaa |
| 8  | sairaalan poliklinikka  | _____ | kertaa |
| 9  | sairaalahoidossa  | _____ | kertaa |
| 10 | apteekki (käynti, jolloin kysyitte farmaseutilta neuvoa ettekä vain ostanee lääketta) | _____ | kertaa |
| 11 | kotisairaanhoido  | _____ | kertaa |
| 12 | muu, mikä?  | _____ | kertaa |

### 34. Onko teillä yksityistä sairaskuutusta?

- 1 kyllä
- 2 ei
- 3 en tiedä

### 35. Onko teillä sairaalahoidon korvaavaa vakuutusta

- 1 kyllä
- 2 ei
- 3 en tiedä

## TERVEYDENHUOLLON TAVOITTEIDEN TÄRKEYS

Terveydenhuollon tavoitteet: Kuinka tärkeinä Te niitä pidätte?

WHO:n mukaan terveydenhuollolla on kolme päätavoitetta:

1. Väestön terveydentilan paraneminen.
2. Terveydenhuoltojärjestelmä vastaa paremmin väestön odotuksiin.
3. Terveydenhuollon oikeudenmukainen rahoitus.

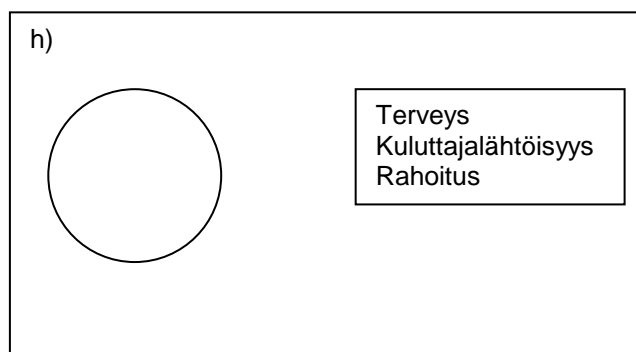
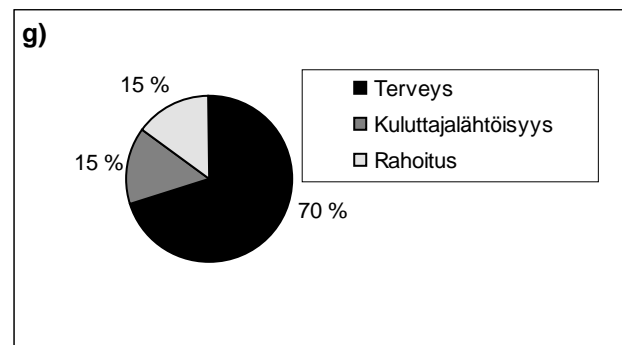
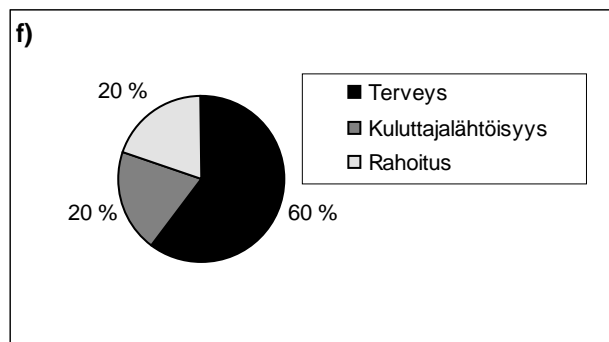
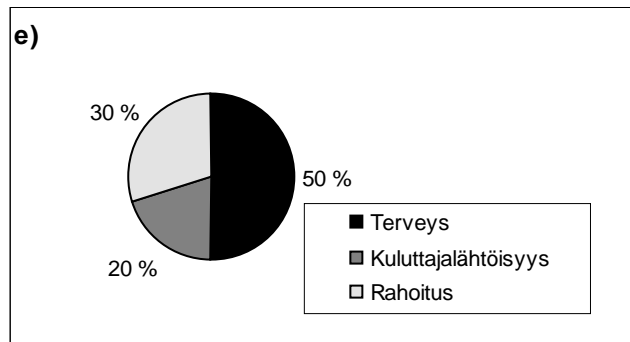
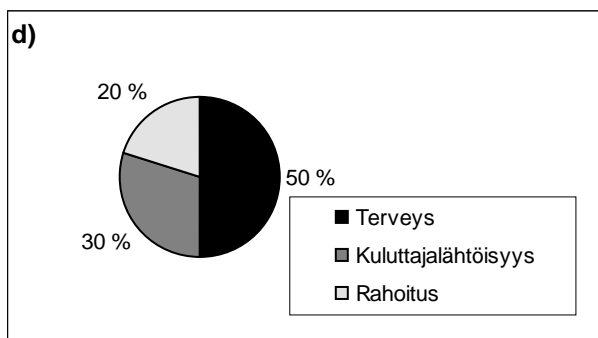
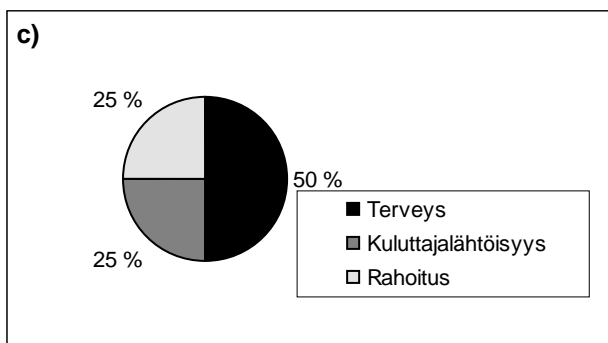
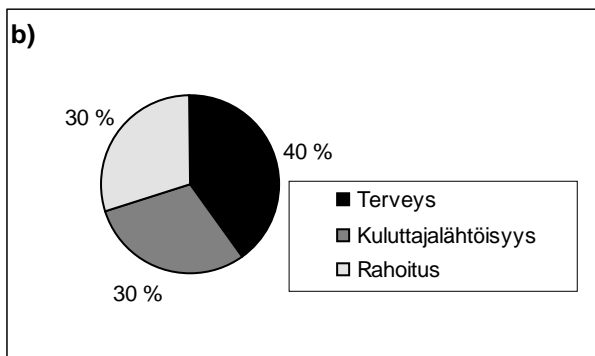
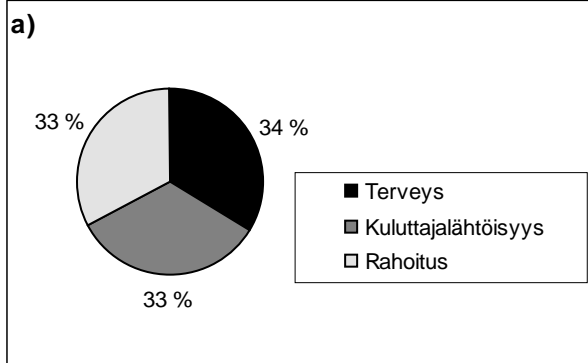
Näillä tarkoitetaan seuraavia asioita.

1. Väestön terveydentilan paraneminen.
  - Koko väestö elää pitempään.
  - Koko väestö on terveempää.
  - Elämän pituudessa ja laadussa sekä sairastavuudessa on vähemmän epätasa-arvoisuutta
2. Kuluttajalähtöisyyden parantaminen (terveydenhuoltojärjestelmä vastaa paremmin väestön odotuksiin).
  - Terveydenhuoltojärjestelmä kunnioittaa yksilön arvokkuutta, itsemääräämisoikeutta sekä tiedon vaihdon luottamuksellisuutta ja ymmärrettävyyttä.
  - Terveydenhuoltojärjestelmä tuottaa peruspalvelut nopeasti, sallii riittävän sosiaalisen tuen ja antaa asiakkaalle/potilaalle mahdollisuuden valita häntä hoitava henkilö.
  - Terveydenhuoltojärjestelmä kohtelee väestöä tasavertaisesti kunnioittaen edellä mainittuja asioita.
3. Terveydenhuollon oikeudenmukainen rahoitus.
  - Jokaisen kotitalouden pitäisi maksaa oikeudenmukainen osuus terveydenhuoltojärjestelmästä.
  - Tämä tarkoittaa, että terveet jakavat kustannukset sairaiden kanssa ja rikkaammat maksavat enemmän kuin köyhät.



Seuraavassa kysymyksessä selvitetään, kuinka tärkeinä pidätte terveydenhuollon kolmea eri tavoitetta. "Piiirakan palan" suuruus kuvaa tavoitteen tärkeyttä.

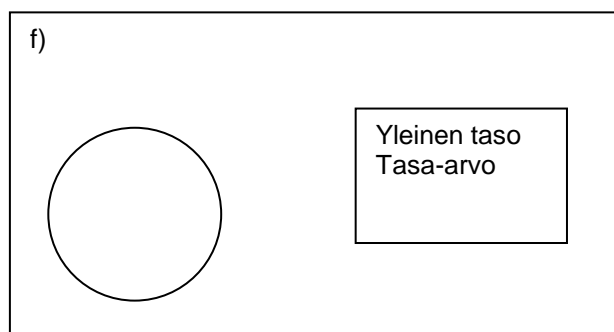
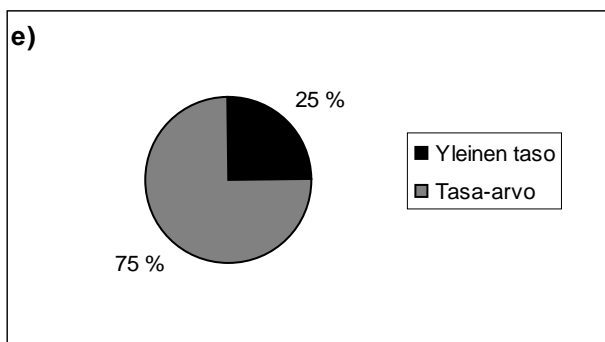
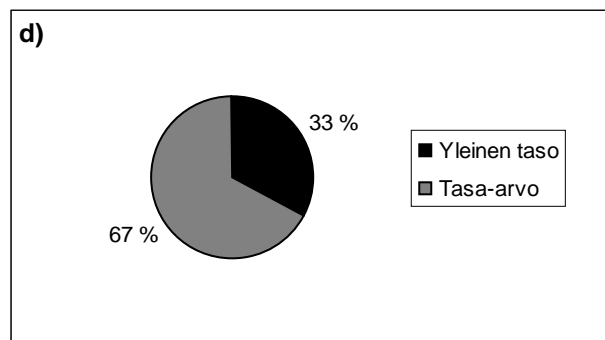
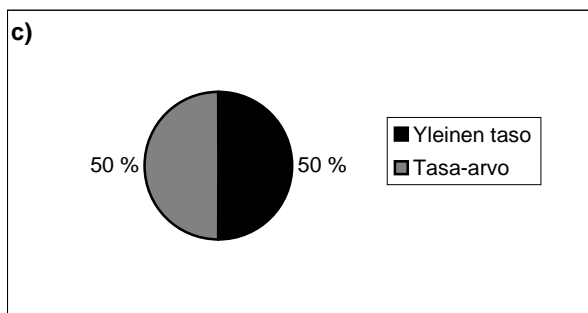
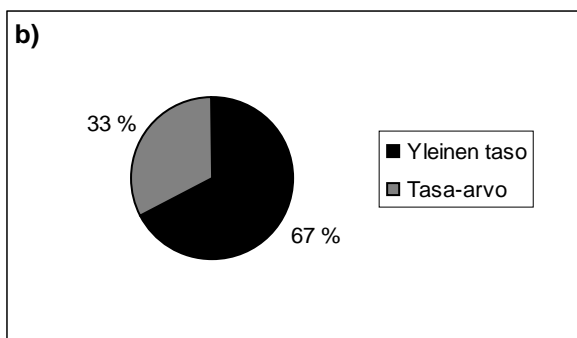
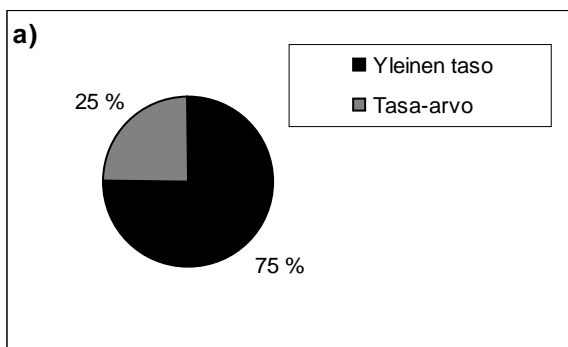
**36. Valitkaa seuraavista se ympyrä, joka mielestänne parhaiten kuvaa mielipidettänne terveydenhuollon kolmen tavoitteen tärkeysjärjestyksestä, tai piirtäkää oma ympyrä (h).**



### TERVEYS: yleisen tason parantaminen verrattuna tasa-arvon parantamiseen.

Seuraavassa selvitetään pidätkö väestön terveydentilan parantamisessa tärkeämpänä terveyden yleisen tason parantamista vai terveyden tasa-arvoisuuden parantamista .

37. Valitkaa seuraavista ympyrä, joka mielestänne parhaiten vastaa kuinka tärkeänä Te pidätte terveydentilan yleisen tason parantamista verrattuna terveyden tasa-arvoisuuden parantamiseen, tai piirtäkää oma ympyrä (f).



## KULUTTAJALÄHTÖISYYS:

Seuraavassa selvitetään miten mielestänne parannettaisiin parhaiten sitä miten terveydenhuoltojärjestelmä kohtelee asiakkaitaan. Pidätekö tärkeämpänä yleisen kuluttajälähtöisyyden (esim. yksilön oikeuksien kunnioittaminen) vai tasa-arvoisuuden parantamista.

**38. Valitkaa seuraavasta ympyrä, joka mielestänne parhaiten vastaa sitä kuinka tärkeänä pidätte kuluttajälähtöisyyden yleisen tason parantamista verrattuna kuluttajälähtöisen tasa-arvoisuuden parantamiseen (eli kaikkia kohdellaan samalla tavalla), tai piirtäkää oma ympyrä (f).**

