

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				

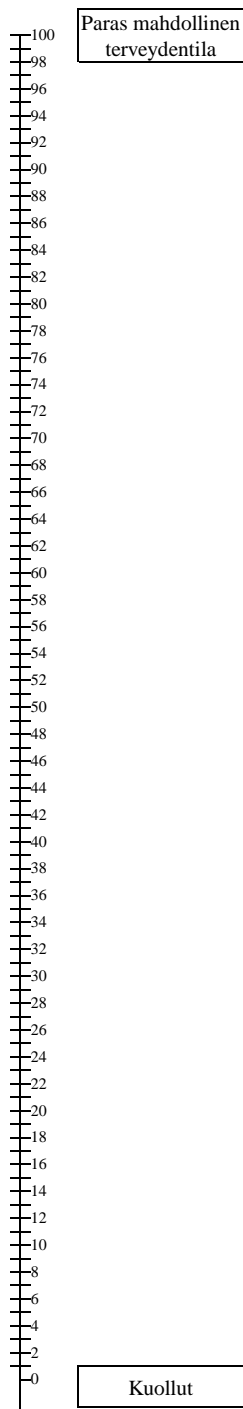
* esim. aviopuoliso, avopuoliso, vastaajan tai hänen puolisonsa lapsi, vastaajan sisar tai veli, vastaajan vanhemmat, vastaajan appivanhemmat, vastaajan miniä tai vävy, vastaajan isovanhemmat, vastaajan lapsenlapsi, vastaajan käly tai lanko, vastaajan sisarusten lapset

YLEINEN TERVEYDENTILA

1. Onko terveytenne tällä hetkellä yleisesti ottaen

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

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



AVOTERVEYSPALVELUJEN KÄYTTÖ (viimeksi kuluneiden 12 kuukauden aikana)

3. Oletteko viimeksi kuluneiden 12 kuukauden aikana käyttänyt mitä tahansa terveydenhuoltopalveluja?

- 1 kyllä
- 2 ei →siirry kysymykseen 50

4. Oletteko viimeksi kuluneiden 12 kuukauden aikana käyttänyt mitään avoterveydenhuollon palveluja tai onko terveydenhuoltohenkilökunta (lääkäri/hoitaja) tehnyt kotikäynnin luoksenne? (Avoterveydenhuollossa hoitopaikassa ei yövytä. Avoterveydenhuoltopalveluja ovat esim. lääkärin vastaanottokäynnit, neuvolakäynnit, sairaalan poliklinikkakäynnit.)

- 1 kyllä
- 2 ei →siirry kysymykseen 35

5. Ajatelkaa avoterveydenhuoltopalvelujen käyttöänne viimeisten 12 kuukauden aikana. Onko käytöstänne suurempi osa ollut vastaanottokäyntejä vai kotikäyntejä?

- 1 Olen käynyt eniten vastaanotolla.
- 2 Minua hoitanut henkilö on tehnyt enimmäkseen kotikäyntejä.
- 3 Yhtä paljon vastaanottokäyntejä ja kotikäyntejä

6. Milloin viimeksi kävitte terveydenhuoltohenkilöstön vastaanotolla?

- 1 Alle 30 päivää sitten
- 2 1-3 kuukautta sitten
- 3 3-6 kuukautta sitten
- 4 6-12 kuukautta sitten
- 5 En muista koska

7. Missä viimeksi kävitte terveydenhuoltohenkilöstön vastaanotolla?

- 1 omalla terveysasemalla ja/tai neuvola-vastaanotolla
- 2 yksityislääkäriasemalla
- 3 työterveyshuollossa
- 4 sairaalan poliklinikalla
- 5 koulu- tai opiskelijaterveydenhuollossa (esim. YTHS)
- 6 mielenterveystoimistossa
- 7 muualla, missä?

8. Oliko kyseessä hoitopaikka, jossa useimmiten käytte terveydenhuoltohenkilöstön vastaanotolla?

- 1 ei
- 2 kyllä
- 3 kysymys ei koske minua

9. Kun viimeisten 12 kuukauden aikana olette tarvinnut hoitoa, oletteko päässyt hoitoon riittävän nopeasti?

- 1 aina
- 2 useimmiten
- 3 joskus
- 4 en koskaan

10. Kun viimeisten 12 kuukauden aikana olette tarvinnut hoitoa, kuinka kauan olette joutunut yleensä odottamaan hoitoon pääsyä? (Täyttäkää odottamanne aika jollekin alla olevista viivoista.)

_____ minuuttia

_____ tuntia

_____ päivää

_____ viikkoa

_____ kuukautta

11. Oletteko viimeksi kuluneiden 12 kuukauden aikana tarvinnut laboratoriokokeita tai muita tutkimuksia? Esim. verikokeita, ultraäänitutkimuksia tai röntgenkokeita.

- 1 kyllä
- 2 en →siirry kysymykseen 13

12. Kuinka kauan yleensä jouduitte odottamaan tutkimukseen pääsyä?

- 1 Pääsin tutkimuksiin samana päivänä.
- 2 1-2 päivää
- 3 3-5 päivää
- 4 6-10 päivää
- 5 yli 10 päivää (tarkenna kuinka monta päivää)

13. Kun ajattelette terveydenhuoltopalveluiden käyttöänne viimeksi kuluneiden 12 kuukauden aikana kaiken kaikkiaan, kuinka hyvin olette päässyt riittävän nopeasti hoitoon?

- 1 erittäin hyvin
- 2 hyvin
- 3 kohtalaisesti
- 4 huonosti
- 5 erittäin huonosti

14. Kohteliko hoitohenkilökunta (lääkärit, hoitajat tai muu hoitava henkilö) Teitä kunnioittavasti?

- 1 aina
- 2 useimmiten
- 3 joskus
- 4 ei koskaan

15. Kohteliko toimistohenkilökunta (vastaanottoapulainen, virkailija, hallintohenkilöstö) Teitä kunnioittavasti?

- 1 aina
- 2 useimmiten
- 3 joskus
- 4 ei koskaan

16. Tehtiinkö tutkimukset ja hoidot siten, että Teidän yksityisyyttänne kunnioitettiin?

- 1 aina
- 2 useimmiten
- 3 joskus
- 4 ei koskaan

17. Kun ajattelette kaiken kaikkiaan kokemuksianne terveydenhuoltohenkilökunnasta viimeksi kuluneiden 12 kuukauden aikana, onko Teitä kohdeltu kunnioittavasti?

- 1 erittäin kunnioittavasti
- 2 melko kunnioittavasti
- 3 kohtalaisen kunnioittavasti
- 4 ei kovin kunnioittavasti
- 5 ei yhtään kunnioittavasti

18. Kuunteliko hoitohenkilökunta riittävästi mitä Teillä oli sanottavaa?

- 1 aina
- 2 useimmiten
- 3 joskus
- 4 ei koskaan

19. Selittikö hoitohenkilökunta asiat teille ymmärrettävästi?

- 1 aina
- 2 useimmiten
- 3 joskus
- 4 ei koskaan

20. Antoiko hoitohenkilökunta Teille tarpeeksi aikaa kysyä terveydentilaanne liittyvistä asioista tai saamistanne hoidoista?

- 1 aina
- 2 useimmiten
- 3 joskus
- 4 ei koskaan

21. Kun ajattelette kaiken kaikkiaan kokemuksianne hoitohenkilökunnasta viimeksi kuluneiden 12 kuukauden aikana, miten arvioisitte Teidän ja hoitohenkilökunnan välisen tiedonkulun onnistuneen?

- 1 erittäin hyvin
- 2 hyvin
- 3 kohtalaisesti
- 4 huonosti
- 5 erittäin huonosti

22. Kun viimeksi kuluneiden 12 kuukauden aikana kävitte vastaanotolla, tehtiinkö käynnillä hoitoanne (esim. lääkitys) tai tutkimuksia koskevia päätöksiä?

- 1 kyllä
- 2 ei →siirry kysymykseen 24

23. Antoiko hoitohenkilökunta Teidän osallistua hoitoanne tai tehtyjä tutkimuksia koskeviin päätöksiin niin paljon kuin Te halusitte?

- 1 aina
- 2 useimmiten
- 3 joskus
- 4 ei koskaan

24. Kysyikö hoitohenkilökunta Teidän suostumustanne ennen hoitojen tai tutkimusten aloittamista?

- 1 aina
- 2 useimmiten
- 3 joskus
- 4 ei koskaan

25. Kun ajattelette kaiken kaikkiaan kokemuksianne terveydenhuoltopalveluista viimeksi kuluneiden 12 kuukauden aikana, oletteko Te saanut osallistua mielestänne riittävästi hoitoanne koskevaan päätöksentekoon?

- 1 erittäin hyvin
- 2 hyvin
- 3 kohtalaisesti
- 4 huonosti
- 5 erittäin huonosti

26. Käytiinkö keskustelunne hoitohenkilökunnan kanssa siten, että ulkopuoliset eivät pystyneet kuulemaan keskusteluanne?

- 1 aina
- 2 useimmiten
- 3 joskus
- 4 ei koskaan

27. Käsittelikö hoitohenkilökunta Teitä koskevia tietoja luottamuksellisesti (vain teidän valitsemanne henkilöt saivat tietoja terveydentilastanne)?

- 1 aina
- 2 useimmiten
- 3 joskus
- 4 ei koskaan

28. Kun ajattelette kaiken kaikkiaan kokemuksianne terveydenhuoltopalveluista viimeksi kuluneiden 12 kuukauden aikana, miten arvioisitte Teitä koskevien tietojen pysyneen luottamuksellisena?

- 1 erittäin hyvin
- 2 hyvin
- 3 kohtalaisesti
- 4 huonosti
- 5 erittäin huonosti

29. Onko Teillä ollut viimeksi kuluneiden 12 kuukauden aikana vaikeuksia päästä haluamanne henkilön hoidettavaksi?

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

30. Onko Teillä ollut viimeksi kuluneiden 12 kuukauden aikana vaikeuksia vaihtaa hoitopaikkaa halutessanne?

- 1 ei lainkaan
- 2 hieman
- 3 kohtalaisesti
- 4 melko paljon
- 5 erittäin paljon
- 6 kysymys ei koske minua / en ole koskaan vaihtanut hoitopaikkaa

31. Kun ajattelette kaiken kaikkiaan kokemuksianne terveydenhuoltopalveluista viimeksi kuluneiden 12 kuukauden aikana, minkälaiset ovat olleet mahdollisuutenne päästä haluamanne henkilön hoidettavaksi haluamaanne paikkaan?

- 1 erittäin hyvät
- 2 hyvät
- 3 kohtalaiset
- 4 huonot
- 5 erittäin huonot

32. Ajatelkaa viimeksi kuluneiden 12 kuukauden aikana käymienne hoitopaikkojen fyysisiä puitteita ja tiloja. Miten kuvailisitte odotushuonetta (esim. tilan ja istumapaikkojen riittävyttä, sisäilman laatua)?

- 1 erittäin hyvä
- 2 hyvä
- 3 kohtalainen
- 4 huono
- 5 erittäin huono
- 6 kysymys ei koske minua, kyseessä oli kotikäynti

33. Ajatelkaa viimeksi kuluneiden 12 kuukauden aikana käymienne hoitopaikkojen fyysisiä puitteita ja tiloja. Miten kuvailisitte paikan siisteyttä/puhtautta?

- 1 erittäin hyvä
- 2 hyvä
- 3 kohtalainen
- 4 huono
- 5 erittäin huono
- 6 kysymys ei koske minua, kyseessä oli kotikäynti

34. Kun ajattelette kaiken kaikkiaan kokemuksianne terveydenhuoltopalveluista viimeksi kuluneiden 12 kuukauden aikana, miten arvioisitte hoitopaikkojen fyysisiä puitteita ja tiloja (tilan ja istumapaikkojen riittävyttä, sisäilman laatua sekä siisteyttä ja puhtautta)?

- 1 erittäin hyvät
- 2 hyvät
- 3 kohtalaiset
- 4 huonot
- 5 erittäin huonot
- 6 kysymys ei koske minua, kyseessä oli kotikäynti

SAIRAALAHOITO

35. Oletteko viimeksi kuluneiden 12 kuukauden aikana joutunut hoitonne takia yöpymään terveyskeskuksessa tai sairaalassa?

- 1 kyllä
- 2 ei →siirry kysymykseen 50

36. Missä terveyskeskuksessa tai sairaalassa yövyitte hoitonne takia?

37. Pääsittekö sairaalahoitoon riittävän nopeasti?

- 1 kyllä
- 2 ei

38. Sairaalahoidossa ollessanne saitteko huomiota ja huolenpitoa hoitohenkilökunnalta riittävän nopeasti?

- 1 aina
- 2 useimmiten
- 3 joskus
- 4 ei koskaan

39. Kun ajattelette kaiken kaikkiaan kokemuksianne sairaalahoidosta viimeksi kuluneiden 12 kuukauden aikana, saitteko huomiota ja hoitoa riittävän nopeasti?

- 1 erittäin hyvin
- 2 hyvin
- 3 kohtalaisesti
- 4 huonosti
- 5 erittäin huonosti

40. Kun ajattelette kaiken kaikkiaan kokemuksianne sairaalan hoitohenkilökunnasta viimeksi kuluneiden 12 kuukauden aikana, kohdeltiinko Teitä kunnioittavasti?

- 1 erittäin kunnioittavasti
- 2 kunnioittavasti
- 3 kohtalaisen kunnioittavasti
- 4 ei kovin kunnioittavasti
- 5 ei yhtään kunnioittavasti

41. Kun ajattelette kaiken kaikkiaan kokemuksianne sairaalan hoitohenkilökunnasta viimeksi kuluneiden 12 kuukauden aikana, miten arvioisitte Teidän ja hoitohenkilökunnan välisen tiedonkulun onnistuneen?

- 1 erittäin hyvin
- 2 hyvin
- 3 kohtalaisesti
- 4 huonosti
- 5 erittäin huonosti

42. Kun ajattelette kaiken kaikkiaan kokemuksianne sairaalahoidosta viimeksi kuluneiden 12 kuukauden aikana, oletteko Te saanut osallistua mielestänne riittävästi hoitoanne koskevaan päätöksentekoon?

- 1 erittäin hyvin
- 2 hyvin
- 3 kohtalaisesti
- 4 huonosti
- 5 erittäin huonosti

43. Kun ajattelette kaiken kaikkiaan kokemuksianne sairaalahoidosta viimeksi kuluneiden 12 kuukauden aikana, miten arvioisitte Teitä koskevien tietojen pysyneen luottamuksellisena?

- 1 erittäin hyvin
- 2 hyvin
- 3 kohtalaisesti
- 4 huonosti
- 5 erittäin huonosti

44. Kun ajattelette kaiken kaikkiaan kokemuksianne sairaalahoidosta viimeksi kuluneiden 12 kuukauden aikana, minkälaiset ovat olleet mahdollisuutenne päästä haluamanne sairaalaan hoitoon?

- 1 erittäin hyvät
- 2 hyvät
- 3 kohtalaiset
- 4 huonot
- 5 erittäin huonot

45. Kun ajattelette kaiken kaikkiaan kokemuksianne sairaalahoidosta viimeksi kuluneiden 12 kuukauden aikana, miten arvioisitte sairaalan fyysisiä puitteita ja tiloja (tilan ja istumapaikkojen riittävyttä, sisäilman laatua sekä siisteyttä/puhtautta)?

- 1 erittäin hyvät
- 2 hyvät
- 3 kohtalaiset
- 4 huonot
- 5 erittäin huonot

46. Oliko perheenjäsenille ja ystäville järjestetty mahdollisuus huolehtia henkilökohtaisista toivomuksistanne (esim. saivat tuoda sairaalaan lempiruokaanne, saippuaa, jne.) sairaalahoidon aikana?

- 1 kyllä, ilman vaikeuksia
- 2 hieman vaikeuksia
- 3 kohtalaisesti vaikeuksia
- 4 melko paljon vaikeuksia
- 5 erittäin paljon vaikeuksia

47. Oliko Teillä vaikeuksia halutessanne harjoittaa uskontoanne tai muita Teille tärkeitä perinteitä tai tapoja sairaalahoidon aikana?

- 1 ei ollut vaikeuksia
- 2 hieman vaikeuksia
- 3 kohtalaisesti vaikeuksia
- 4 melko paljon vaikeuksia
- 5 erittäin paljon vaikeuksia

48. Kun ajattelette kaiken kaikkiaan kokemuksianne sairaalahoidosta viimeksi kuluneiden 12 kuukauden aikana, miten sairaalassa oli huolehdittu mahdollisuudesta olla yhteydessä sukulaisiin ja ystäviin sekä harjoittaa uskontoa tai muita tärkeitä perinteitä tai tapoja?

- 1 erittäin hyvin
- 2 hyvin
- 3 kohtalaisesti
- 4 huonosti
- 5 erittäin huonosti

49. Onko terveydenhuoltohenkilökunta viimeksi kuluneiden 12 kuukauden aikana kohdellut Teitä huonosti seuraavien syiden takia? (Ympyröikää kaikki sopivat vaihtoehdot.)

- 1 kansallisuus
 - 2 sosiaaliluokka
 - 3 ei yksityistä sairausvakuutusta
 - 4 etninen ryhmä
 - 5 ihon väri
 - 6 sukupuoli
 - 7 äidinkieli
 - 8 uskonto
 - 9 poliittiset tai muut mielipiteet
 - 10 terveydentila
 - 11 köyhyys
 - 12 muu, mikä?
-

50. Oletteko viimeksi kuluneiden 12 kuukauden aikana ollut käyttämättä terveyspalveluja, koska teillä ei ollut varaa niihin?

- 1 kyllä
- 2 ei

Seuraavassa on lueteltu 8 erilaista asiakkaan kohtelua terveydenhuollossa kuvaavaa seikkaa ja mitä niillä tarkoitetaan. Lukekaa kaikki kuvaukset huolellisesti läpi ja valitkaa niistä itsellenne tärkein ja vähiten tärkein.

51. Mitkä ovat mielestänne tärkein ja vähiten tärkein asiakkaan kunnioitusta terveydenhuollossa kuvaava asia?

Asiat on numeroitu. Kirjoittakaa valitsemaanne kohdan numero tyhjälle viivalle.

TÄRKEIN _____

VÄHITEN TÄRKEÄ _____

1) ARVOSTUS

- Asiakkaalle/potilaalle osoitetaan kunnioitusta.
- Asiakkaan yksityisyys säilytetään ruumiillisissa tarkastuksissa ja tutkimuksissa.

2) SALASSAPITOVELVOLLISUUS

- Asiakkaan terveydentilaa koskeva tieto pysyy luottamuksellisena.
- Terveydenhuoltohenkilöstö keskustelelee asiakkaan/potilaan asioista siten, että ulkopuoliset eivät pysty kuulemaan.

3) VALINNANVAPAUS

- Asiakas voi valita itseä hoitavan henkilön (lääkärin, sairaan-/terveydenhoitajan, muu hoitava henkilö)
- Asiakas voi halutessaan vaihtaa hoitopaikkaa.

4) NOPEA HOITOON PÄÄSY

- Kodin ja terveydenhuoltopalvelujen välinen etäisyys ja matkaan kuluva aika ovat kohtuulliset.
- Kiireellisessä tapauksessa hoitoa saa heti.
- Vastaanottoajan saa nopeasti ja tutkimuksiin pääsee nopeasti.
- Ei-kiireellisiin leikkauksiin on lyhyet jonotusajat.

5) ITSEMÄÄRÄÄMINEN (AUTONOMIA)

- Asiakas voi halutessa osallistua omaa hoitoa koskevaan päätöksentekoon.
- Asiakkaalta/potilaalta kysytään suostumus hoitoihin ja tutkimuksiin.

6) YMPÄRISTÖ

- Odotushuoneet ovat tilavia, niissä on tarpeeksi istumapaikkoja ja raitis ilma.
- Tilat ovat puhtaat ja siistit (myös WC:t)
- Ruoka on terveellistä ja syömäkelpoista.

7) SOSIAALINEN TUKI

- Sukulaiset voivat tuoda ruokaa ja muita lahjoja sairaalaan.
- Uskonnonharjoittamisen vapaus.

8) VUOROVAIKUTUS

- Terveydenhuoltohenkilökunta kuuntelee asiakasta/potilasta.
- Terveydenhuoltohenkilökunta selittää hoitoa ja tutkimusta koskevat asiat ymmärrettävästi.
- Asiakkaalla/potilaalla on mahdollisuus ja aikaa kysyä hoitoon liittyvistä asioista.

HENKILÖTIETOJA

52. Minkä ikäinen olette?

_____ vuotta

53. Sukupuoli

- 1 mies
- 2 nainen

54. Oletteko syntynyt Suomessa?

- 1 kyllä
- 2 ei

55. Ovatko molemmat vanhempanne syntyneet Suomessa?

- 1 kyllä
- 2 ei

56. 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

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

_____ mk

58. 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 kysytte farmaseutilta neuvoa ettekä vain ostaneet lääkettä)	_____	kertaa
11	kotisairaanhoido	_____	kertaa
12	muu, mikä?	_____	kertaa
		_____	kertaa

59. Onko teillä yksityistä sairaskorvausta?

- 1 kyllä
- 2 ei
- 3 en tiedä

60. Onko teillä sairaalahoitoa korvaavaa vakuutusta

- 1 kyllä
- 2 ei
- 3 en tiedä

ARVIOIKAA SEURAAVIA KUVITELTUJA TILANTEITA

61. Lääkäri Jokinen hoitaa Markkua. Markulla näyttäisi olevan harvinainen tauti. Lehdistö ja toimittajat painostavat lääkäri Jokista paljastamaan potilasta koskevia tietoja. Lääkäri Jokinen on kuitenkin tarkka, ettei hän paljasta potilaan henkilökohtaisia tietoja. Miten arvioisitte Markun kannalta hoitohenkilökunnan onnistuneen käsittelemään potilastietoja luottamuksellisesti?

- 1 erittäin hyvin
- 2 hyvin
- 3 kohtalaisesti
- 4 huonosti
- 5 erittäin huonosti

62. Selma joutui viime vuonna lonkkaleikkauksen takia sairaalaan. Hän sai sairaalassa oman huoneen kylpyhuoneella. Huone siivottiin kahdesti päivässä ja lakanat vaihdettiin kerran päivässä. Sänky oli miellyttävä. Selma pystyi liikkumaan sairaalan puistikossa. Miten arvioisitte Selman kannalta sairaalan fyysisiä puitteita ja tiloja (esim. tilan ja istumapaikkojen riittävyyttä, sisäilman laatua sekä siisteyttä/puhtautta)?

- 1 erittäin hyvät
- 2 hyvät
- 3 kohtalaiset
- 4 huonot
- 5 erittäin huonot

63. Arilla oli aika terveystieteiden lääkärin vastaanotolle häntä huolestuttavien oireiden takia. Hän oli huolissaan, koska oli äskettäin käyttänyt ammattiprostituidun palveluja. Täpötäydessä odotushuoneessa Ari törmäsi joihinkin tuttuihin. Lääkärin vastaanottohuone oli käytävän varrella jonkin matkaa odotushuoneesta. Ari meni sisälle huoneeseen ja kertoi oireensa lääkärille, joka määräsi joitakin tutkimuksia ja antoi hänelle turvaseksiä koskevia ohjeita. Miten arvioisitte Arin kannalta lääkärin onnistuneen käsittelemään potilastietoja luottamuksellisesti?

- 1 erittäin hyvin
- 2 hyvin
- 3 kohtalaisesti
- 4 huonosti
- 5 erittäin huonosti

64. Jussi oli korkean kuumeen takia hoidossa paikallisessa sairaalassa. Huone oli puhdas mutta pieni ja WC oli muutaman metrin päässä käytävällä. Oli kesä ja Jussilla oli kuuma, jonka takia hän toi pöytätuulettimen kotoa. Miten arvioisitte Jussin kannalta sairaalan fyysisiä puitteita ja tiloja (esim. tilan ja istumapaikkojen riittävyttä, sisäilman laatua sekä siisteyttä/puhtautta)?

- 1 erittäin hyvät
- 2 hyvät
- 3 kohtalaiset
- 4 huonot
- 5 erittäin huonot

65. Hannu oli kuukausi sitten silmäleikkauksessa paikallisella poliklinikalla. Hän oli viiden hengen huoneessa, jossa sänkyjä ei oltu erotettu toisistaan edes väliverholla. Henkilökohtaisia tavaroita varten jokaisella potilaalla oli oma lokerikko. Yhteinen kylpyhuone siivottiin vain joka toinen päivä. Miten arvioisitte Hannun kannalta sairaalan fyysisiä puitteita ja tiloja (esim. tilan ja istumapaikkojen riittävyttä, sisäilman laatua sekä siisteyttä/puhtautta)?

- 1 erittäin hyvät
- 2 hyvät
- 3 kohtalaiset
- 4 huonot
- 5 erittäin huonot

66. Koska Timolla on ollut pitkään korkea kuume, lääkäri määrää hänet lukuisiin tutkimuksiin. Tutkimusten tulokset lähetetään osastolle laboratorion kautta. Hoitaja on kiireinen hoitaessaan muita potilaita ja jättää tutkimustulokset vastaanottotiskille, mistä Timon naapuri näkee ne. Miten arvioisitte Timon kannalta hoitohenkilökunnan onnistuneen käsittelemään potilastietoja luottamuksellisesti?

- 1 erittäin hyvin
- 2 hyvin
- 3 kohtalaisesti
- 4 huonosti
- 5 erittäin huonosti

67. Alpo käy sokeritautinsa takia kerran kuussa omalääkäriinsä vastaanotolla terveyskeskuksessa. Terveyskeskuksen odotushuoneen tuolit ovat mukavat ja WC:t ovat puhtaat. Odotushuone on hyvin valaistu ja siellä on aikakauslehtiä ja esittelylehtisiä, joita voi odottaessaan lukea. Miten arvioisitte Alpon kannalta sairaalan fyysisiä puitteita ja tiloja (esim. tilan ja istumapaikkojen riittävyttä, sisäilman laatua sekä siisteyttä/puhtautta)?

- 1 erittäin hyvät
- 2 hyvät
- 3 kohtalaiset
- 4 huonot
- 5 erittäin huonot

68. Simo meni sairaalan poliklinikalle lääkärin vastaanotolle häntä huolestuttavien oireiden takia. Hän epäili oireiden liittyvän viimeaikaiseen runsaaseen alkoholinkäyttöön. Täpötäydessä odotushuoneessa Simo tapasi sattumalta ystävänsä ja muutaman naapurin. Lääkäri otti vastaan potilaita odotushuoneen päässä olevassa väliverholla eristetyssä tilassa. Odotushuoneessa olevan metelin takia lääkäri ja Simo joutuivat puhumaan kovaäänisesti toisilleen. Lääkäri määräsi Simolle tutkimuksia ja neuvoi häntä vähentämään juomista. Miten arvioisitte Simon kannalta hoitohenkilökunnan onnistuneen käsittelemään potilastietoja luottamuksellisesti?

- 1 erittäin hyvin
- 2 hyvin
- 3 kohtalaisesti
- 4 huonosti
- 5 erittäin huonosti

69. Pauli on menossa lääkäri Jokisen vastaanotolle, koska hän on huolissaan alkoholiongelmastaan ja sen vaikutuksista terveyteen. Lääkärin mielestä Pauli kärsii vakavasta stressistä. Lääkäri mainitsee Paulin käynnistä heidän yhteiselle ystäväilleen Ristolle ja pyytää myös tätä auttamaan Paulia. Miten arvioisitte Paulin kannalta hoitohenkilökunnan onnistuneen käsittelemään potilastietoja luottamuksellisesti?

- 1 erittäin hyvin
- 2 hyvin
- 3 kohtalaisesti
- 4 huonosti
- 5 erittäin huonosti

70. Toivo käy aina tarvittaessa paikallisessa sairaalassa. Sairaala on suuri ja tilava, mutta silti aina täynnä. Odotushuoneet ovat meluisia ja huonosti ilmastoituja. Sairaala on yleensä puhdas, mutta poliklinikan WC:t haisevat loppupäivästä. Miten arvioisitte Toivon kannalta sairaalan fyysisiä puitteita ja tiloja (esim. tilan ja istumapaikkojen riittävyyttä, sisäilman laatua sekä siisteyttä/puhtautta)?

- 1 erittäin hyvät
- 2 hyvät
- 3 kohtalaiset
- 4 huonot
- 5 erittäin huonot

71. Rikulla on AIDS. Häntä hoidetaan terveyskeskuksen vuodeosastolla. Hoitaja, joka tietää, että Rikulla on AIDS, on huolissaan muista hoitajista, jotka saattavat tietämättään saada tartunnan. Hoitaja kertoo muille hoitajille ja sairaala-apulaisille, että Rikulla on AIDS ja pyytää näitä pitämään tiedon salassa. Miten arvioisitte Rikun kannalta hoitohenkilökunnan onnistuneen käsittelemään potilastietoja luottamuksellisesti?

- 1 erittäin hyvin
- 2 hyvin
- 3 kohtalaisesti
- 4 huonosti
- 5 erittäin huonosti

72. Maija ei ole hyvässä kunnossa ja hän joutuu käymään säännöllisesti sairaalan täpötäydellä poliklinikalla. Odotushuoneessa ei ole tarpeeksi istumapaikkoja. Poliklinikalla on roskaista eikä siellä siivota säännöllisesti. Käytävät ovat pimeitä ja valot ja tuulettimet ovat usein rikki. Miten arvioisitte Maijan kannalta sairaalan fyysisiä puitteita ja tiloja (esim. tilan ja istumapaikkojen riittävyyttä, sisäilman laatua sekä siisteyttä/puhtautta)?

- 1 erittäin hyvät
- 2 hyvät
- 3 kohtalaiset
- 4 huonot
- 5 erittäin huonot

73. Kari joutui viime vuonna hermoromahduksen takia kolmeksi kuukaudeksi sairaalahoitoon paikalliseen sairaalaan. Hän joutui nukkumaan epämukavalla patjalla ilman lakanoita. Osastolla oli 30 potilasta samassa makuusalissa ja WC:t haisivat, koska niitä ei pesty. Palatessaan sairaalasta hänellä oli ihotulehdus, koska hän ei voinut peseytyä säännöllisesti ja sängyssä oli luteita. Miten arvioisitte Karin kannalta sairaalan fyysisiä puitteita ja tiloja (esim. tilan ja istumapaikkojen riittävyyttä, sisäilman laatua sekä siisteyttä/puhtautta)?

- 1 erittäin hyvät
- 2 hyvät
- 3 kohtalaiset
- 4 huonot
- 5 erittäin huonot

74. Arja menee sairaalaan HIV testiin. Vaikka testiin pääsee nimettömänä, yksi laboratoriohoitajista tunnistaa Arjan. Testitulos on positiivinen. Laboratoriohoitaja kertoo kaikille naapurustossa, että Arja on HIV positiivinen. Miten arvioisitte Arjan kannalta hoitohenkilökunnan onnistuneen käsittelemään potilastietoja luottamuksellisesti?

- 1 erittäin hyvin
- 2 hyvin
- 3 kohtalaisesti
- 4 huonosti
- 5 erittäin huonosti

KIITÄMME TEITÄ TUTKIMUKSEEN OSALLISTUMISESTA!