

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				

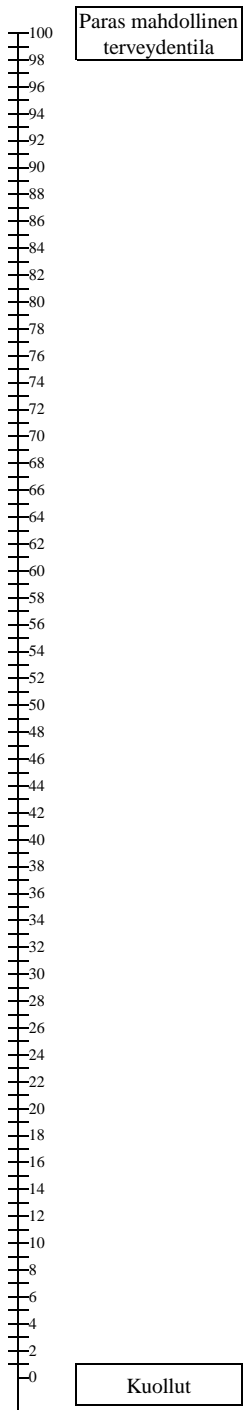
* esim. aviopuoliso, avopuoliso, vastaajan tai hänen puolisonsa lapsi, vastaajan sisar tai veli, vastaajan vanhemmat, vastaajan appivanhemmat, vastaajan miniä tai vävy, vastaajan isovanhemmat, vastaajan lapsenlapsi, vastaajan käly tai lanko, vastaajan sisarusten lapset

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 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/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 henkilön)
- 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 sairaalahoidon korvaavaa vakuutusta

- 1 kyllä
- 2 ei
- 3 en tiedä

ARVIOIKAA SEURAAVIA KUVITELTUJA TILANTEITA

61. Ritva on vanhempi, lukutaidoton nainen. Viime aikoina hän on kärsinyt huimauksesta ja unettomuudesta. Lääkäri ei tuntunut olevan kovin kiinnostunut Ritvan selostuksesta. Hän sanoi että oireet eivät viittaa mihinkään ja kirjoitti jotain paperille ja pyysi Ritvaa hakemaan lääkitys apteekista. Miten arvioisit lääkärin onnistuneen vuorovaikutustilanteessa Ritvan kannalta?

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

62. Kallella on AIDS. Kun hän saapuu poliklinikalle, lääkäri kättelee häntä. Lääkäri pyytää Kallea istutumaan ja pyytää häntä kertomaan ongelmistaan. Hoitajat ovat huolissaan Kallesta. He antavat hänelle terveydentilan parantamista koskevia ohjeita. Miten arvioisit hoitohenkilökunnan onnistuneen kohtelevaan Kallea kunnioittavasti?

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

63. Anja vei 3 kuukautta vanhan vauvansa rokotettavaksi. Hoitaja kysyi, miksi hän ei ole ollut aikaisemmin neuvolassa. Hoitaja kuunteli myötätuntoisena, kun Anja kertoi, että hänen on ollut vaikea saada kuljetusta neuvolaan. Hoitaja muistutti vauvan kasvun säännöllisen seuraamisen tärkeydestä. Miten arvioisit hoitajan onnistuneen kohtelevaan Anjaa kunnioittavasti?

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

64. Kaarina on ollut verikokeessa ja lääkäri on kertonut hänelle, että hänellä on ”diabetes mellitus” ja että hänen ”haimansa toiminta on puutteellista”. Lisäksi hän kertoi Kaarinan tarvitsevan ”insuliiniäkin kolmasti päivässä” ja että ”hypoglykemiaa” täytyy seurata. Jos hän ei huolehdi verensokeristaan hän voi myös sokeutua. Kaarinalle tulee kurja olo, koska hän ei ymmärrä lääkärin puhetta. Lääkäri on kuitenkin jo kutsunut seuraavaan potilaan, joten hänen on lähdettävä. Miten arvioisit lääkärin onnistuneen vuorovaikutustilanteessa Kaarinan kannalta?

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

65. Johannan hoitoaika terveyskeskuksessa osuu pahimpaan ruuhkaan. Potilaat odottavat kärsimättömänä vuoroaan ja ovat haluttomia jonottamaan. Suurimman osan ajasta hoitajat kärsivällisesti pyytävät potilaita odottamaan vuoroaan, mutta silloin tällöin he suuttuvat ja huutavat Johannalle etuilemisestä. Miten arvioisit hoitohenkilökunnan onnistuneen kohtelevaan Johannaa kunnioittavasti?

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

66. Taina on nuori nainen, jonka perhe on tuonut hänet poliklinikalle tuskaisuuden ja ahdistuneisuuden takia. Hyvästä fyysisestä terveydentilastaan huolimatta hän tuntee voimakasta kuolemanpelkoa. Lääkäri kuuntelee ja rauhoittelee häntä sekä kehottaa Tainaa tulemaan poliklinikalle milloin vain on tarvetta. Miten arvioisit lääkärin onnistuneen vuorovaikutustilanteessa Tainan kannalta?

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

67. Paula käy läheisessä terveyskeskuksessa säännöllisesti. Hoitajat ovat kiireestä huolimatta aina kovin ystävällisiä. Vastaanottoapulainen on usein pahalla tuulella, jolloin hän tiuskii Paulalle ja muille potilaille. Sekä lääkärin että hoitajien vastaanottoajat saa ainoastaan tämän vastaanottoapulaisen kautta, joten potilaiden on kestävä hänen työnsä käytöstä. Miten arvioisit lääkärin onnistuneen vuorovaikutustilanteessa Paulan kannalta?

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

68. Sanna on tuonut 3 kuukautta vanhan tyttövauvansa poliklinikalle. Hän kertoo vauvan laihtuneen kovasti, olevan toista päivää kuumeessa ja ruokahaluton. Hoitaja kuunteli keskeyttämättä äitiä. Hän kysyi vielä lisäkysymyksiä vauvan voinnista ja rohkaisi äitiä kysymään, jos ei ymmärtänyt. Miten arvioisit lääkärin onnistuneen vuorovaikutustilanteessa Sannan kannalta?

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

69. Kaisa vei 6 kuukautisen vauvansa neuvolatarkastukseen. Hoitaja oli hyvin ärtynyt, kun hän huomasi Kaisan unohtaneen vauvan neuvolakortin kotiin. Hän moitti Kaisaa äänekkäästi muiden neuvolassa olevien äitien kuullen. Punnitessaan vauvaa hän valitti ajattelemattomien ja unohtelevien äitien aiheuttavan ylimääräistä työtä. Miten arvioisit hoitajan onnistuneen kohtelevaan Johannaa kunnioittavasti?

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

70. Matille kerrottiin, että hänellä on lääkeshoidon vaativa epilepsia. Erittäin kiireinen lääkäri selitti hänelle tilanteen hyvin lyhyesti. Lääkärin vastaanotolle jonottavat potilaat odottavat vuoroaan odotushuoneessa. Matti haluaisi kysyä enemmän epilepsiasta, mutta hänestä tuntuu, että kysymyksiin ei ole aikaa eikä lääkäri niihin kovin avuliaasti vastaisi. Miten arvioisit lääkärin onnistuneen kohtelevaan Mattia kunnioittavasti?

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

71. Samilla on AIDS. Käydessään terveyskeskuksessa hänestä tuntuu, että lääkärit ja hoitajat ovat epäystävällisiä. He eivät puhu hänelle avoimesti. Usein he tarkoituksella eivät ole huomaavinaanakaan häntä. Matti joutuu usein anelemaan vastauksia kysymyksiinsä. Miten arvioisit hoitohenkilökunnan onnistuneen kohtelevaan Samia kunnioittavasti?

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

72. Tarja menee sairaalan poliklinikalle vatsakivun takia. Hoitaja huutaa hänelle, koska hän on unohtanut kelakorttinsa kotiin. Kaksi muuta hoitajaa seuraavat vierestä ja huomauttavat epäystävällisesti Tarjan perheestä ja sukulaisista. Vaikka Tarja voihkii kovien kipujen takia, häntä ei pyydetä istuutumaan, kun hänen henkilötietonsa kirjataan potilasrekisteriin. Miten arvioisit hoitohenkilökunnan onnistuneen kohtelevaan Tarjaa kunnioittavasti?

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

73. Tuomakselle kerrotaan, että hänellä on leikkaushoidon vaativa harmaakaihi. Hänen silmiään ei ole koskaan aikaisemmin tarkastettu eikä hän voi ymmärtää miksi hän näkee niin huonosti. Lääkäri on selittänyt Tuomakselle mikä hänellä on, mutta hän ei ole ymmärtänyt selityksestä sanaakaan. Tuomas ei uskalla pyytää lääkärä selittämään uudestaan. Lääkäri ei tarkista onko Tuomas ymmärtänyt. Miten arvioisit lääkärin onnistuneen vuorovaikutustilanteessa Tuomaksen kannalta?

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

74. Jounilla on ollut jo jonkin aikaa rintakipuja, jotka vaivaavat yskiessä tai rasituksessa. Hän on tupakoinut 30 vuotta. Tutkittuaan Jounin lääkäri sanoo Jounin saavan syövän, jos ei lopeta tupakointia. Lääkäri ei ole kovin myötätuntoinen eikä edes ehdota mitään keinoa, jolla Jouni pääsisi irti tupakasta. Miten arvioisit lääkärin onnistuneen vuorovaikutustilanteessa Jounin kannalta?

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

KIITÄMME TEITÄ TUTKIMUKSEEN
OSALLISTUMISESTA!