

Всемирная Организация Здравоохранения

**Исследование Проявления Отзывчивости в
Системе Здравоохранения**

Раздел Отзывчивость (А)

ОСНОВНЫЕ ИНСТРУКЦИИ ПО ДАННОМУ ИССЛЕДОВАНИЮ

♦ Мы будем признательны Вам за участие, в качестве одного из 5 000 респондентов, в исследовании о работе системы здравоохранения в Кыргызстане. Предоставленная Вами информация внесет вклад в работу Организации Объединенных Наций в области здравоохранения.

♦ Предлагаем Вам ответить на вопросы данной анкеты. Вся информация, предоставленная Вами о себе или своей семье будет являться конфиденциальной.

♦ Если эта анкета не была направлена на ваше имя, то человек, отвечающий на вопросы анкеты должен быть 18-ти лет или старше, чей день рождения самый ближайший к сегодняшней дате.

♦ При заполнении анкеты иногда Вы будете пропускать некоторые вопросы. В этих случаях Вы увидите стрелку с примечанием к какому вопросу следует переходить далее, например:

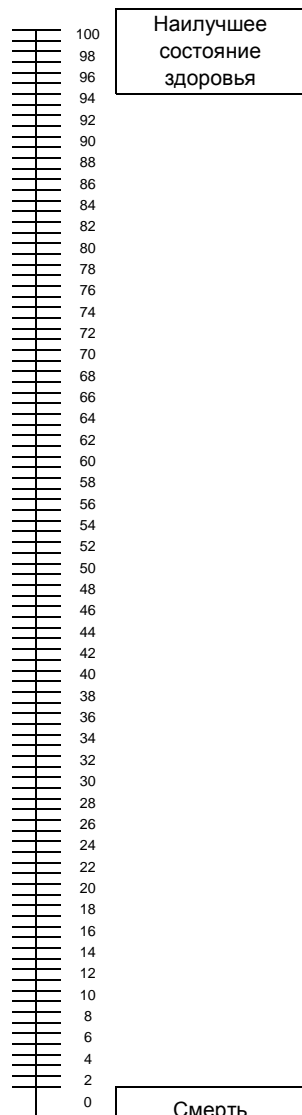
- ☒ Да ➔ Переходите к Вопросу 1
- ☐ Нет

♦ Если Вы пожелаете узнать больше об этом исследовании, пожалуйста звоните: СИАР-Бишкек, (312) 210925, 213308 или г-жа Л. Бандиб, Всемирная Организация Здравоохранения: + 41 22 791 38 40

Пожалуйста, заполняя предложенную анкету, обведите кружком букву, соответствующую Вашему мнению.

В ЦЕЛОМ О ЗДОРОВЬЕ

1. Как Вы оцените свое состояние здоровья на сегодняшний день?
- A.** Очень хорошее
B. Хорошее
C. Удовлетворительное
D. Плохое
E. Очень плохое
2. Принимая во внимание различные аспекты своего здоровья на сегодняшний день, указанного Вами выше, пожалуйста, укажите стрелкой занимаемую Вами степень на данной шкале.



Службы Здравоохранения

3. За последние 12 месяцев получали ли Вы какую-либо медицинскую помощь? (Включая посещения местных врачей даже по незначительному поводу. В случае, если Вы сами врач, врачебная помощь себе не учитывается)
- A.** Да
B. Нет → Переходите к Вопросу 50
4. За последние 12 месяцев получали ли Вы какую-либо врачебную помощь в амбулатории или на дому? (Амбулаторным медицинским учреждением считается кабинет врача, поликлиника или отделение амбулаторного лечения стационара - любое место вне вашего дома, где Вас не оставили на ночь.)
- A.** Да
B. Нет → Переходите к Вопросу 35
5. За последние 12 месяцев, где наиболее часто Вам оказывали медицинскую помощь в учреждении здравоохранения или дома?
- A.** В основном в учреждении здравоохранения
B. В основном вызывал врача на дом
C. Равно как то, так и другое
6. Когда Вы последний раз были у врача или посетили медицинское учреждение? Это было ...
- A.** 30 дней назад
B. 3 месяца назад
C. 6 месяцев назад
D. От 6 до 12 месяцев назад
E. Не помню
7. Пожалуйста, укажите название медицинского учреждения, например, Оксфордская поликлиника. Укажите имя и фамилию врача, если у медучреждения нет другого названия.

Название:

8. Указанное Вами медучреждение в вопросе 7, является ли местом, куда обычно Вы обращаетесь?
- A.** Да
B. Нет
C. Не приемлемо
9. За последние 12 месяцев, когда Вы нуждались в медицинской помощи, как часто Вы ее получали незамедлительно?
- A.** Всегда
B. Обычно
C. Иногда
D. Никогда
10. За последние 12 месяцев, как долго Вам приходилось ждать медицинской помощи, начиная со времени ее необходимости до времени ее получения? Укажите время ожидания в одном из вариантов, приведенных ниже
- _____ минут
_____ часов
_____ дней
_____ недель
_____ месяцев
11. За последние 12 месяцев нуждались ли Вы в каких-либо лабораторных тестах или анализах? Например, анализы крови, сканирования или рентген.
- A.** Да
B. Нет → Переходите к Вопросу 13
12. Как долго Вам приходилось ждать результатов лабораторных тестов или анализов?
- A.** Получил в тот же день
B. 1-2 дня
C. 3-5 дней
D. 6-10 дней
E. Более 10 дней (укажите) _____
13. Как бы Вы оценили оказание Вам скорой медицинской помощи в медучреждениях за последние 12 месяцев?
- A.** Очень хорошо
B. Хорошо
C. Удовлетворительно
D. Плохо
E. Очень плохо
14. За последние 12 месяцев, когда Вы обращались за медицинской помощью, как часто врачи, медсестры или другой медицинский персонал, относились к Вам уважительно?
- A.** Всегда
B. Обычно
C. Иногда
D. Никогда
15. За последние 12 месяцев, как часто регистраторы или секретари в приемной медучреждений относились к Вам уважительно?
- A.** Всегда
B. Обычно
C. Иногда
D. Никогда
16. За последние 12 месяцев, как часто при проведении осмотров и лечения уважалась Ваша приватность, т.е. никто не мог вам помешать?
- A.** Всегда
B. Обычно
C. Иногда
D. Никогда
17. Как бы Вы оценили оказанное Вам лечение в медицинских учреждениях и проявленное уважение к Вам с их стороны за последние 12 месяцев?
- A.** Очень хорошо
B. Хорошо
C. Удовлетворительно
D. Плохо
E. Очень плохо
18. За последние 12 месяцев, как часто врачи, медсестры или другой медицинский персонал внимательно Вас выслушали?
- A.** Всегда
B. Обычно
C. Иногда

- D. Никогда**
19. Как часто за последние 12 месяцев врачи, медсестры или другой медицинский персонал объясняли Вам доступным языком Ваши проблемы?
- A. Всегда**
B. Обычно
C. Иногда
D. Никогда
20. За последние 12 месяцев, как часто врачи, медсестры или другой медицинский персонал давали Вам возможность задать вопросы относительно лечения или проблем вашего здоровья?
- A. Всегда**
B. Обычно
C. Иногда
D. Никогда
21. Как Вы оцените отношение к Вам медицинского персонала за последние 12 месяцев?
- A. Очень хорошо**
B. Хорошо
C. Удовлетворительно
D. Плохо
E. Очень плохо
22. За последние 12 месяцев, принимались какие-либо решения о вашем лечении, когда вы обращались за медицинской помощью (например, назначение лекарств) или проведении анализов?
- ~ Да
~ Нет → Переходите к Вопросу 24
23. За последние 12 месяцев, как часто врачи, медсестры или другой медицинский персонал вовлекали Вас, учитывая Ваше желание, принимать участие в решениях о проведении лечения или анализов?
- A. Всегда**
B. Обычно
C. Иногда
D. Никогда
24. За последние 12 месяцев, как часто врачи, медсестры или другой медицинский персонал спрашивали Вашего разрешения перед тем, как начать лечение или проведение анализов?
- A. Всегда**
B. Обычно
C. Иногда
D. Никогда
25. Как Вы оцените свое участие в принятии решений, относительно Вашего здоровья или лечения, за последние 12 месяцев?
- A. Очень хорошо**
B. Хорошо
C. Удовлетворительно
D. Плохо
E. Очень плохо
26. За последние 12 месяцев, как часто беседы с вашим врачом, медсестрой или другим медицинским персоналом проходили приватно, так, чтобы никто не мог услышать вашу беседу?
- A. Всегда**
B. Обычно
C. Иногда
D. Никогда
27. За последние 12 месяцев, как часто ваш врач, медсестра или другой медицинский персонал сохраняли конфиденциальность Вашей личной информации? Это значит, что никто не мог узнать о Вашем состоянии здоровья.
- A. Всегда**
B. Обычно
C. Иногда
D. Никогда
E. Не знаю
28. Как Вы оцените сохранение конфиденциальной информации о Вас медицинским учреждением за последние 12 месяцев?
- A. Очень хорошо**
B. Хорошо
C. Удовлетворительно
D. Плохо
E. Очень плохо

29. За последние 12 месяцев, были ли у Вас проблемы с обращением к врачу, медсестре или другому медицинскому персоналу, устраивающих Вас?

- A. Без проблем
- B. С небольшим затруднением
- C. С трудом
- D. Сложно
- E. Крайне сложно

30. За последние 12 месяцев были ли у Вас проблемы при обращении в медучреждения, в которые Вы ранее не обращались?

- A. Без проблем
- B. С небольшим затруднением
- C. С трудом
- D. Сложно
- E. Крайне сложно
- F. Не применимо - никогда не пытался

31. Как бы Вы оценили возможности выбора медперсонала или медучреждения за последние 12 месяцев?

- A. Очень хорошо
- B. Хорошо
- C. Удовлетворительно
- D. Плохо
- E. Очень плохо

32. Вспоминая медицинские учреждения, посещенные Вами за последние 12 месяцев, как бы Вы оценили общие условия, например, площадь, места для ожидания, проветриваемость помещения?

- A. Очень хорошо
- B. Хорошо
- C. Удовлетворительно
- D. Плохо
- E. Очень плохо
- F. Не применимо – вызывал на дом

33. Вспоминая медицинские учреждения, посещенные Вами за последние 12 месяцев, как бы Вы оценили чистоту этих помещений?

- A. Очень хорошо
- B. Хорошо
- C. Удовлетворительно
- D. Плохо
- E. Очень плохо

F. Не применимо - вызывал на дом

34. Как бы Вы оценили качество состояния медучреждений, например, площадь, проветриваемость и чистоту помещения, за последние 12 месяцев?

- A. Очень хорошо
- B. Хорошо
- C. Удовлетворительно
- D. Плохо
- E. Очень плохо
- F. Не применимо – вызывал на дом

Стационарные Медицинские Учреждения

35. Приходилось ли Вам за последние 12 месяцев оставаться на ночь в больнице?

- A. Да
- B. Нет → Переходите к Вопросу 50

36. Как называется медицинское учреждение, где Вы оставались на ночь в последний раз? _

37. Получили ли Вы незамедлительную медицинскую помощь в этом учреждении?

- A. Да
- B. Нет

38. Во время Вашего пребывания в больнице, как часто Вам оказывали незамедлительную медицинскую помощь, когда Вы в ней нуждались?

- A. Всегда
- B. Обычно
- C. Иногда
- D. Никогда

39. Как бы Вы оценили получение незамедлительной медицинской помощи в больнице за последние 12 месяцев?

- A. Очень хорошо
- B. Хорошо
- C. Удовлетворительно
- D. Плохо
- E. Очень плохо

40. Как бы Вы оценили оказание Вам достойного лечения больнице за последние 12 месяцев?
- A. Очень хорошо
 - B. Хорошо
 - C. Удовлетворительно
 - D. Плохо
 - E. Очень плохо
41. Как Вы оцените, насколько хорошо медицинский персонал обращался с Вами во время Вашего пребывания в больнице за последние 12 месяцев?
- A. Очень хорошо
 - B. Хорошо
 - C. Удовлетворительно
 - D. Плохо
 - E. Очень плохо
42. Как бы Вы оценили свое участие в принятии решений, относительно Вашего здоровья или лечения во время пребывания в больнице за последние 12 месяцев?
- A. Очень хорошо
 - B. Хорошо
 - C. Удовлетворительно
 - D. Плохо
 - E. Очень плохо
43. За последние 12 месяцев, как бы Вы оценили сохранение конфиденциальной информации о Вас больницей?
- A. Очень хорошо
 - B. Хорошо
 - C. Удовлетворительно
 - D. Плохо
 - E. Очень плохо
44. Как бы Вы оценили, возможность выбора больницы за последние 12 месяцев? Вы сказали бы ...
- A. Очень хорошо
 - B. Хорошо
 - C. Удовлетворительно
 - D. Плохо
 - E. Очень плохо
45. Как бы Вы оценили условия медучреждений, которое Вы посетили за последние 12 месяцев, например, площадь, чистота, места для ожидания, проветриваемость помещения?
- A. Очень хорошо
 - B. Хорошо
 - C. Удовлетворительно
 - D. Плохо
 - E. Очень плохо
46. За последние 12 месяцев, во время пребывания в больнице, сталкивались ли Вы с трудностями посещения Вас родными и друзьями, которые заботились о Вас (приносили любимую еду, средства личной гигиены и т.п.)?
- A. Без проблем
 - B. С небольшим затруднением
 - C. С трудом
 - D. Сложно
 - E. Крайне сложно
47. Во время пребывания в больнице, за последние 12 месяцев, сталкивались ли Вы с трудностями получить разрешение на соблюдение своих религиозных обычаев или обрядов?
- A. Без проблем
 - B. С небольшим затруднением
 - C. С трудом
 - D. Сложно
 - E. Крайне сложно
48. Как бы Вы оцените возможность общения с родными, друзьями, а также соблюдение своей общественной и/или религиозной деятельности во время своего пребывания в больнице за последние 12 месяцев?
- A. Очень хорошо
 - B. Хорошо
 - C. Удовлетворительно
 - D. Плохо
 - E. Очень плохо
49. Пожалуйста, отметьте галочкой ответы "да" или "нет", на все относящиеся вопросы. За последние 12 месяцев, Вам оказывали неудовлетворительное лечение в медучреждениях вашей страны из-за Вашей (Вашего):

Да	Нет	
~	~	Национальность
~	~	Социальное положение
~	~	Отсутствие частного страхового полиса
~	~	Раса
~	~	Пол
~	~	Языковая принадлежность
~	~	Религиозные убеждения
~	~	Политические/другие взгляды
~	~	Состояние здоровья
~	~	Отсутствие денег или состояния
~	~	Другое
(укажите) _____		

50. За последние 12 месяцев случалось ли так, что Вы нуждались в медицинской помощи, но не могли ее получить из-за отсутствия финансовых средств?

- A.** Да
B. Нет

51. Пожалуйста, прочитайте карточки, данные ниже. В них указаны характеристики, описывающие способы, которые медицинские учреждения используют для оказывают помощи людям. На Ваш взгляд, какие из них наиболее и наименее важные, принимая во внимание всю систему здравоохранения в Вашей стране.

ДОСТОИНСТВО

- ♦ уважительное отношение
- ♦ приватность проведения медицинских исследований

выбору

КОНФИДЕЦИАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ

- ♦ конфиденциально хранить медицинскую историю болезни
- ♦ вести беседу с медработниками таким образом, чтобы посторонние люди не могли подслушать Вашу беседу

НЕЗАМЕДЛИТЕЛЬНОЕ ВНИМАНИЕ

- ♦ приемлемое расстояние и время на поездку от Вашего дома до медучреждения
- ♦ получение скорой помощи в критических ситуациях
- ♦ наименьшее время на регистрацию, консультацию и быстрое получение анализов
- ♦ не долгое ожидание для несрочной

ВЫБОР

- ♦ возможность выбора врача, медсестры или другой медперсонала
- ♦ возможность получения медицинских услуг в учреждении здравоохранения по своему

операции

ПРАВО НА САМОСТОЯТЕЛЬНОЕ РЕШЕНИЕ

- ♦ быть вовлеченным в принятие решений проведения собственного лечения
- ♦ Ваше разрешение врачам на проведение лечения или анализов

УСЛОВИЯ МЕДИЦИНСКОГО УЧРЕЖДЕНИЯ

- ♦ достаточно просторная и проветриваемая комната ожидания
- ♦ чистые условия (включая чистые туалеты)

здоровое и съедобное питание

СОЦИАЛЬНАЯ ПОДДЕРЖКА

- ♦ обеспечение продуктами питания и подарками от родственников
- ♦ свобода религиозных убеждений

ОБЩЕНИЕ

- ♦ врач выслушивает Вас очень внимательно
- ♦ объясняет врач Вам все доступно
- ♦ у Вас есть время задать вопросы

НАИБОЛЕЕ
ВАЖНАЯ _____

НАИМЕНЕЕ
ВАЖНАЯ _____

О ВАС

52. Возраст
_____ лет
53. Пол
А. мужской
В. женский
54. Вы родились в Кыргызстане?
А. Да
В. Нет
С. Не знаю
55. Ваши родители родились в Кыргызстане?
А. Да
В. Нет
С. Не знаю
56. Сколько лет, в целом, Вы затратили на образование (включая начальную школу, среднюю школу, средне специальное высшее образование)
_____ лет
57. Доход семейный ежемесячный/чистый:
А. менее 700 сом
В. 701-900 сом
С. 901-2000 сом
D. 2001-4000 сом
Е. свыше 4001 сом
F. не знаю/отказ
58. Ниже приведен перечень различных учреждений здравоохранения, где Вы можете получить медицинскую помощь. Пожалуйста, укажите количество посещений в каждый из них за последние 30 дней.

Кол-во Посещений

_____ Терапевт
_____ Дантист
_____ Узкие специалисты
_____ Физиотерапевт

_____ Мануальный терапевт
_____ Представитель нетрадиционной медицины
_____ Поликлиника (главным образом функционирующая самостоятельно со штатом медсестер)
_____ Амбулаторное лечение
_____ Стационарное лечение
_____ Аптека (где Вы обсуждали свое здоровье, не покупая лекарств)
_____ Медицинская помощь на дому
Другое (уточните)

~ Не знаю

59. Существуют ли какие-либо общественные или частные страховые фонды здравоохранения покрывающие Ваши затраты на посещения докторов или других учреждений амбулаторного лечения?
А. Да
В. Нет
С. Не знаю
60. Существуют ли какие-либо общественные или частные страховые фонды, оплачивающие затраты стационарного лечения?
А. Да
В. Нет
С. Не знаю

РАССМОТРИТЕ СЛЕДУЮЩИЕ СИТУАЦИИ

61. Роза пожилая неграмотная женщина. В последнее время у нее появились головокружения и проблемы со сном. Казалось, врачу не интересно то, что она ему говорила. Написав что-то на листке бумаги, врач объяснил, что не о чем беспокоиться, а просто следует приобрести лекарство в аптеке.
Оцените ситуацию обращения врача с Розой?
- A. Очень хорошо
B. Хорошо
C. Удовлетворительно
D. Плохо
D. Очень плохо
62. Конрад болеет СПИДом. Когда он входит в медучреждение, врач жмет ему руку. Он предлагает ему присесть и спрашивает о его проблемах со здоровьем. Медсестры беспокоятся о Конраде, дают ему советы как улучшить здоровье.
Оцените ситуацию с Конрадом, достойное ли отношение медперсонала к нему?
- A. Очень хорошо
B. Хорошо
C. Удовлетворительно
D. Плохо
E. Очень плохо
63. Аня пришла в поликлинику с трехмесячным ребенком на прививку. Она не могла прийти раньше, из-за проблемы с транспортом. Посочувствовав ей, медсестра объяснила как важно регулярно показывать ребенка врачу.
Оцените ситуацию с Аней, достойное ли отношение медперсонала к ней?
- A. Очень хорошо
B. Хорошо
C. Удовлетворительно
D. Плохо
E. Очень плохо
64. Кармен сдавала анализ крови, и врач сказал ей, что у нее выявлен сахарный диабет, а также нарушена деятельность поджелудочной железы. Он также объяснил, что "следует делать инъекции инсулина три раза в день", и ее ожидает

"гиполейкемия". Если она не будет следить за уровнем сахара в крови, то она также может потерять зрение. Кармен чувствует себя очень плохо, потому что не понимает о чем говорит ей врач, но она должна уходить, так как врач пригласил следующего пациента.

Как Вы оцениваете ситуацию общения врача с Кармен?

- A. Очень хорошо
B. Хорошо
C. Удовлетворительно
D. Плохо
F. Очень плохо

65. Джулия ходит на лечение в медицинский центр. Каждый раз когда она приходит там много народу. Пациенты с нетерпением ожидают своей очереди. Медсестры терпеливо просят пациентов соблюдать очередь, но иногда они взрываются и кричат на Джулию за несоблюдение очереди.

Оцените ситуацию с Джулией, достойное ли отношение медперсонала к ней?

- A. Очень хорошо
B. Хорошо
C. Удовлетворительно
D. Плохо
E. Очень плохо

66. Молодую женщину Дебору родные привезли в больницу. Она была подавлена и охвачена страхом смерти, будучи здоровой. Врач внимательно выслушал и успокоил ее, и предложил ей приходить в больницу в любое время, когда ей необходимо.

Оцените ситуацию общения врача с Деборой?

- A. Очень хорошо
B. Хорошо
C. Удовлетворительно
D. Плохо
E. Очень плохо

67. Патрисия регулярно посещает близлежащую поликлинику. Медсестры с ней там любезны, но всегда заняты. Но служащий регистратуры часто бывает в плохом настроении, а когда она в таком расположении духа, то обычно кричит на

Патрисию и на посетителей. Так как запись к врачам и медсестрам производится только через нее, то все пациенты мирятся с ее грубостью.

Оцените ситуацию с Патрисией, правильно ли ведет себя медперсонал?

- A. Очень хорошо
- B. Хорошо
- C. Удовлетворительно
- D. Плохо
- E. Очень плохо

68. Соня пришла в поликлинику с трехмесячной дочкой. Мама жалуется, что у ребенка два дня была лихорадка, дочка потеряла много веса и отказывалась от молока. Медсестра, не перебивая, выслушала Соню, задала ей дополнительные вопросы. Она предоставила маме задать вопросы, если она что-то не поняла.

Оцените ситуацию общения медперсонала с Соней?

- A. Очень хорошо
- B. Хорошо
- C. Удовлетворительно
- D. Плохо
- E. Очень плохо

69. Ким пришла в поликлинику с шести месячным ребенком для регулярного обследования. Медсестра была очень раздражена тем, что мама забыла принести с собой таблицу роста малыша. Она громко ругалась в присутствии других мам, пришедших в поликлинику. Взвешивая малыша, медсестра продолжала жаловаться на забывчивость мам, что в свою очередь осложняет ей работу.

Оцените ситуацию с Ким, правильно ли ведет себя медперсонал?

- A. Очень хорошо
- B. Хорошо
- C. Удовлетворительно
- D. Плохо
- E. Очень плохо

70. Марио сказали, что у него эпилепсия, и ему следует принимать лекарства. Врач кратко объяснил Марио ситуацию, так как

он очень занят: его ожидает очередь пациентов. Марио хотел узнать побольше

о своем заболевании, но чувствует, что у врача нет времени для объяснений.

Как Вы оцениваете ситуацию общения врача с Марио?

- A. Очень хорошо
- B. Хорошо
- C. Удовлетворительно
- D. Плохо
- E. Очень плохо

71. Саид болен СПИДом, когда он приходит в медучреждение он чувствует, что все врачи и медсестры недружелюбно настроены к нему. Они разговаривают с ним неохотно, часто намеренно игнорируют. Почти всегда ему приходится умолять их ответить на его вопросы.

Оцените ситуацию с Саидом, достойное ли отношение медперсонала к нему?

- A. Очень хорошо
- B. Хорошо
- C. Удовлетворительно
- D. Плохо
- E. Очень плохо

72. Флоренс идет в больницу, так как у нее заболел желудок. Медсестра кричит на нее из-за того, что она не принесла свою медицинскую карточку. Другие две медсестры стоят в стороне и грубо отзываются о родных Флоренс и ее односельчанах. Несмотря на боль и стоны Флоренс, ей так и не предложили присесть, пока шла регистрация.

Оцените ситуацию с Флоренс, достойное ли отношение медперсонала к ней?

- A. Очень хорошо
- B. Хорошо
- C. Удовлетворительно
- D. Плохо
- E. Очень плохо

73. Томасу сказали, что у него катаракта и ему нужна операция. Он никогда не проверял зрение и не понимает почему он плохо видит. Врач объяснил что у него за

болезнь, но Томас не понимает, но в тоже время бояться задать вопрос. Врачу же безразлично понял Томас или нет.

Оцените ситуацию общения врача с Томасом?

- A. Очень хорошо
- B. Хорошо
- C. Удовлетворительно
- D. Плохо
- E. Очень плохо

74. Некоторое время у Дженга была боль в области грудной клетки. Всякий раз, когда он кашлял или делал физические упражнения, боль усиливалась. Дженг курил в течение 30 лет. После того, как провели обследование, врач предупредил его, если он не бросит курить, он может заболеть раком. Врач проявил бесчувственность, не посоветовав Дженгу, как легче бросить курить.

Как Вы оцениваете ситуацию общение врача с Дженгом?

- A. Очень хорошо
- B. Хорошо
- C. Удовлетворительно
- D. Плохо
- E. Очень плохо