



PASAULIO SVEIKATOS ORGANIZACIJA

Sveikatos ir sveikatos priežiūros tyrimas

Sveikatos priežiūros teikiamų paslaugų vertinimas

2001 sausis - vasaris

SVARBIAUSIOS TYRIMO TAISYKLĖS

- ◆ Mums būtų malonu, jei užpildytumėte šį klausimyną, nes Jūs esate vienas iš 5000 žmonių, kurių prašome pareikšti savo nuomonę apie Lietuvos sveikatos priežiūros sistemą. Jūsų informacija padės Jungtinių Tautų organizacijos darbui, renkant duomenis apie Lietuvos sveikatos priežiūros sistemą.
- ◆ Kviečiame Jus dalyvauti šiame tyrime ir pažadame, kad visa informacija bus įslaptinta.
- ◆ Kartais Jūsų paprašysime praleisti kai kuriuos klausimus. Tada Jūs pamatysite rodyklę, nurodančią į kurį klausimą toliau atsakyti, pvz.:

- ☒ Taip ➔ Pereikite prie 50 klausimo
☐ Ne

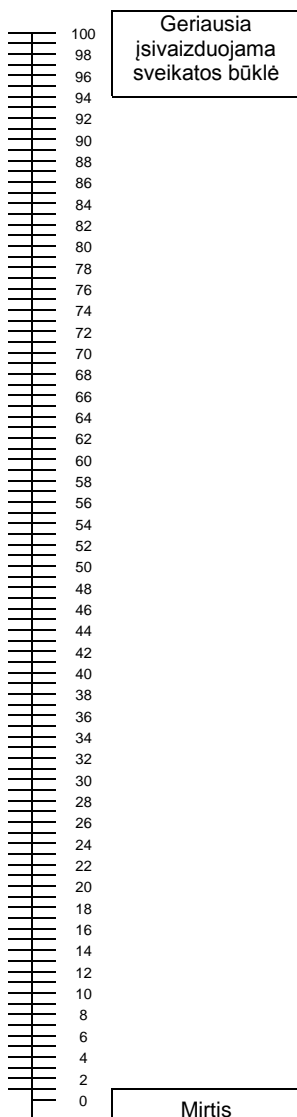
- ◆ Jeigu norite daugiau sužinoti apie šį tyrimą, prašome parašyti šiuo adresu: *Kauno medicinos universiteto Biomedicininų tyrimų institutas*, Eivenių 4, LT-3007, Kaunas; arba elektroniniu paštu: profmed@kmu.lt
- ◆ Jei užpildytą klausimyną atsiųsite pridedamame voke **per 2 savaites**, galėsite tapti vienu iš keturių laimingųjų, kuriems bus paskirtas 200 Lt prizas. Aktyviai dalyvaukite konkurse ir laimėkite!

Laukiame Jūsų atsakymų ir dėkojame už bendradarbiavimą!

Atsakykite į visus klausimus - pabraukite Jums tinkantį atsakymą arba tiesiog įrašykite žodžius į tuščias vietas.

BENDRA SVEIKATOS BŪKLĖ

1. Kaip Jūs įvertintumėte savo sveikatą šiandien?
~ Labai gerai
~ Gerai
~ Vidutiniškai
~ Blogai
~ Labai blogai
2. Prašome pateiktoje skalėje pažymėti **rodykle**, kaip Jūs šiandieną vertinate savo sveikatą.



KONTAKTAI SU SVEIKATOS PRIEŽIŪROS DARBUOTOJAIS

3. Ar Jūs naudojotės kokiomis nors sveikatos priežiūros paslaugomis per pastaruosius 12 mėn.? (Įskaitant lankymąsi pas vietinius gydytojus net dėl nedidelių negalavimų. Jei Jūs gydytojas, neskaičiuokite atvejų, kai gydėtės pats).
~ Taip
~ Ne ➔ Pereikite prie 50 klausimo
4. Ar per pastaruosius 12 mėn. Jūs naudojotės sveikatos priežiūros paslaugomis pirminės sveikatos priežiūros įstaigoje, ar sveikatos darbuotojai aplankė Jus namuose per pastaruosius 12 mėn.? (Pirminės sveikatos priežiūros įstaiga - tai gydytojo priimamasis, sveikatos centras arba ligoninės polikliniškinis skyrius, t.y. vieta, kurioje Jums nereikėjo pasilikti per naktį).
~ Taip
~ Ne ➔ Pereikite prie 35 klausimo
5. Ar per pastaruosius 12 mėn. Jūsų sveikata dažniausiai rūpinosi sveikatos priežiūros įstaigose, ar sveikatos darbuotojai, kurie lankėsi Jūsų namuose?
~ Dažniausiai sveikatos priežiūros įstaigose
~ Dažniausiai sveikatos darbuotojai namuose
~ Vienodai abiem atvejais
6. Kada paskutinį kartą lankydamiesi sveikatos priežiūros įstaigoje susitikote su sveikatos darbuotojais? Tai buvo:
~ Per pastarąsias 30 dienų
~ Per pastaruosius 3 mėnesius
~ Per pastaruosius 6 mėnesius
~ Tarp 6 ir 12 mėnesių?
~ Neatsimenu
7. Kokioje sveikatos priežiūros įstaigoje lankėtės? (Įrašykite pavadinimą, pvz., Kretingos ligoninė, sveikatos centras "Sana Vita" ir kt.).
Pavadinimas: _____
8. Ar įstaiga, kurią paminėjote 7 klausime, yra Jūsų nuolatinė sveikatos priežiūros įstaiga (jei turite tokią)?
~ Taip
~ Ne
~ Netinka klausimas

9. Kaip dažnai per pastaruosius 12 mėn., kai Jums reikėjo pagalbos, ji buvo suteikta iš karto?

- ~ Visada
- ~ Dažnai
- ~ Kartais
- ~ Niekada

10. Kiek laiko per pastaruosius 12 mėn. Jums paprastai tekdavo laukti pagalbos nuo tada, kai jos reikėjo, iki to momento, kai ji buvo suteikta?

Nurodykite trukmę:

_____ minučių

_____ valandų

_____ dienų

_____ savaitių

_____ mėnesių

11. Ar per pastaruosius 12 mėn. Jums reikėjo atlikti laboratorinius arba kitus tyrimus? (Pvz., kraujo, šlapimo, rentgenologinius, kitus tyrimus).

- ~ Taip
- ~ Ne ➔ Pereikite prie 13 klausimo

12. Kiek laiko dažniausiai turite laukti, kol būna atlikti laboratoriniai arba kiti tyrimai?

- ~ Tą pačią dieną
- ~ 1-2 dienas
- ~ 3-5 dienas
- ~ 6-10 dienų
- ~ Daugiau nei 10 dienų (nurodykite dienų skaičių)_____

13. Apibendrinkite, kaip įvertintumėte per pastaruosius 12 mėn. sveikatos priežiūros įstaigose suteiktų paslaugų skubumą?

- ~ Labai gerai
- ~ Gerai
- ~ Vidutiniškai
- ~ Blogai
- ~ Labai blogai

14. Kaip dažnai per pastaruosius 12 mėn. gydytojai, slaugytojos ar kiti sveikatos darbuotojai pagarbiai su Jumis elgėsi?

- ~ Visada
- ~ Dažnai
- ~ Kartais
- ~ Niekada

15. Kaip dažnai per pastaruosius 12 mėn. sveikatos įstaigų darbuotojai, pvz., registratorės arba kiti darbuotojai, pagarbiai su Jumis elgėsi?

- ~ Visada
- ~ Dažnai
- ~ Kartais
- ~ Niekada

16. Kaip dažnai per pastaruosius 12 mėn., gerbiant Jūsų privatumą, buvo atlikti medicininiai tyrimai ir skirtas gydymas?

- ~ Visada
- ~ Dažnai
- ~ Kartais
- ~ Niekada

17. Apibendrinkite, kaip įvertintumėte elgesį su Jumis sveikatos priežiūros įstaigose, rodant Jums pagarbą per pastaruosius 12 mėn.?

- ~ Labai gerai
- ~ Gerai
- ~ Vidutiniškai
- ~ Blogai
- ~ Labai blogai

18. Kaip dažnai per pastaruosius 12 mėn. gydytojai, slaugytojos arba kiti sveikatos darbuotojai atidžiai Jus iš klausė?

- ~ Visada
- ~ Dažnai
- ~ Kartais
- ~ Niekada

19. Kaip dažnai per pastaruosius 12 mėn. gydytojai, slaugytojos arba kiti sveikatos darbuotojai suprantamai Jus informavo?

- ~ Visada
- ~ Dažnai
- ~ Kartais
- ~ Niekada

20. Kaip dažnai per pastaruosius 12 mėn. gydytojai, slaugytojos arba kiti sveikatos darbuotojai skyrė laiko Jūsų klausimams apie priežiūrą, sveikatos problemą ar gydymą?

- ~ Visada
- ~ Dažnai
- ~ Kartais
- ~ Niekada

21. Apibendrinkite, kaip sveikatos darbuotojai bendravo su Jumis per pastaruosius 12 mėn.?

- ~ Labai gerai
- ~ Gerai
- ~ Vidutiniškai
- ~ Blogai
- ~ Labai blogai

22. Ar buvo kas nors nuspręsta dėl Jūsų sveikatos priežiūros, gydymo (pvz., išrašyti vaistai) arba laboratorinių tyrimų, kai Jūs lankėtės sveikatos priežiūros įstaigose per pastaruosius 12 mėn.?

- ~ Taip
- ~ Ne ➔ Pereikite prie 24 klausimo

23. Kaip dažnai per pastaruosius 12 mėn. Jūs kartu su gydytojais, slaugytojomis arba kitais sveikatos darbuotojais bendrai sprendėte apie Jūsų priežiūrą, gydymą arba laboratorinius tyrimus tuomet, kai Jūs pats to norėjote?

- ~ Visada
- ~ Dažnai
- ~ Kartais
- ~ Niekada

24. Kaip dažnai per pastaruosius 12 mėn. gydytojai, slaugytojos arba kiti sveikatos darbuotojai prašė Jūsų sutikimo, prieš pradėdami gydymą arba laboratorinius tyrimus?

- ~ Visada
- ~ Dažnai
- ~ Kartais
- ~ Niekada

25. Apibendrinkite, kaip įvertintumėte savo dalyvavimą per pastaruosius 12 mėn. sprendžiant apie Jūsų gydymą tuomet, kai Jūs pats norėjote?

- ~ Labai gerai
- ~ Gerai
- ~ Vidutiniškai
- ~ Blogai
- ~ Labai blogai

26. Kaip dažnai per pastaruosius 12 mėn. pokalbiai su Jūsų gydytoju, slaugytoja arba kitu sveikatos darbuotoju buvo privatūs, t.y. jų negirdėjo nepageidautini žmonės?

- ~ Visada
- ~ Dažnai
- ~ Kartais
- ~ Niekada

27. Kaip dažnai per pastaruosius 12 mėn. gydytojai, slaugytojos arba kiti sveikatos darbuotojai išsaugojo informacijos apie Jus slaptumą? Tai reiškia, kad Jums nepageidaujamas asmuo negalėjo sužinoti apie Jūsų sveikatos būklę.

- ~ Visada
- ~ Dažnai
- ~ Kartais
- ~ Niekada
- ~ Nežinau

28. Apibendrinkite, kaip įvertintumėte informacijos apie Jus slaptumą sveikatos priežiūros įstaigose per pastaruosius 12 mėn.?

- ~ Labai gerai
- ~ Gerai
- ~ Vidutiniškai
- ~ Blogai
- ~ Labai blogai

29. Ar buvo didelė problema per pastaruosius 12 mėn. kreiptis į patinkantį sveikatos darbuotoją iš Jums prieinamų gydytojų, slaugytojų arba kitų sveikatos darbuotojų?

- ~ Nebuvo problemos
- ~ Maža problema
- ~ Vidutiniška problema
- ~ Rimta problema
- ~ Ypatinga problema

30. Ar Jums buvo didelė problema per pastaruosius 12 mėn. gauti sveikatos priežiūros paslaugas iš kitų įstaigų, t.y. ne tų, kuriose Jūs paprastai lankotės?

- ~ Nebuvo problemos
- ~ Maža problema
- ~ Vidutiniška problema
- ~ Rimta problema
- ~ Ypatinga problema
- ~ Netinka - nesinaudojau

31. Apibendrinkite, kaip įvertintumėte galimybę per pastaruosius 12 mėn. pasinaudoti Jūsų pasirinkto sveikatos priežiūros darbuotojo arba įstaigos paslaugomis?

- ~ Labai gerai
- ~ Gerai
- ~ Vidutiniškai
- ~ Blogai
- ~ Labai blogai
- ~ Netinka - nesinaudojau

32. Kaip įvertintumėte laukiamojo kambario kokybę, t.y. erdvę, sėdėjimui skirtas vietas ir gryną orą, prisimindami tas vietas, kuriose lankėtės per pastaruosius 12 mėn., norėdami gauti sveikatos priežiūros paslaugas?

- ~ Labai gerai
- ~ Gerai
- ~ Vidutiniškai
- ~ Blogai
- ~ Labai blogai
- ~ Netinka - nesilankiau

33. Kaip įvertintumėte patalpų švarą, prisimindami tas vietas, kuriose lankėtės per pastaruosius 12 mėn., norėdami gauti sveikatos priežiūros paslaugas?

- ~ Labai gerai
- ~ Gerai
- ~ Vidutiniškai
- ~ Blogai
- ~ Labai blogai
- ~ Netinka - nesilankiau

34. Apibendrinkite, kaip įvertintumėte sveikatos priežiūros įstaigų, kuriose lankėtės per pastaruosius 12 mėn., aplinką, t.y. erdvę, sėdėjimui skirtas vietas, gryną orą ir švarą?

- ~ Labai gerai
- ~ Gerai
- ~ Vidutiniškai
- ~ Blogai
- ~ Labai blogai
- ~ Netinka - nesilankiau

PASLAUGOS TOSE VIETOSE, KURIOSE NAKVOJOTE

35. Ar Jums teko per pastaruosius 12 mėn. nakvoti sveikatos priežiūros centre ar ligoninėje?

- ~ Taip
- ~ Ne ➔ Pereikite prie 50 klausimo

36. Kurioje ligoninėje gulėjote paskutinį kartą? (Nurodykite ligoninės pavadinimą)

37. Ar ligoninėje iš karto Jums suteikė pagalbą?

- ~ Taip
- ~ Ne

38. Kaip dažnai gulint ligoninėje gydytojai ir slaugytojos parodė Jums dėmesį, kai jo reikėjo?

- ~ Visada
- ~ Dažnai
- ~ Kartais
- ~ Niekada
- ~ Nežinau

39. Apibendrinkite, kaip įvertintumėte per pastaruosius 12 mėn. ligoninėje suteiktų paslaugų greitumą?

- ~ Labai gerai
- ~ Gerai
- ~ Vidutiniškai
- ~ Blogai
- ~ Labai blogai

40. Apskritai, kaip Jūs įvertintumėte elgesį su Jumis ligoninėje per pastaruosius 12 mėn.?

- ~ Labai gerai
- ~ Gerai
- ~ Vidutiniškai
- ~ Blogai
- ~ Labai blogai

41. Apskritai, kaip su Jumis bendravo sveikatos darbuotojai, Jums gulint ligoninėje per pastaruosius 12 mėn.?

- ~ Labai gerai
- ~ Gerai
- ~ Vidutiniškai
- ~ Blogai
- ~ Labai blogai

42. Apskritai, kaip įvertintumėte savo dalyvavimą sprendžiant apie Jūsų gydymą tuomet, kai pats to norėjote gulėdamas ligoninėje per pastaruosius 12 mėn.?

- ~ Labai gerai
- ~ Gerai
- ~ Vidutiniškai
- ~ Blogai
- ~ Labai blogai

43. Apskritai, kaip įvertintumėte informacijos apie Jus išlaptinimą ligoninėje per pastaruosius 12 mėn.?

- ~ Labai gerai
- ~ Gerai
- ~ Vidutiniškai
- ~ Blogai
- ~ Labai blogai

44. Apskritai, kaip įvertintumėte savo galimybes pasirinkti Jums pageidaujama ligoninę per pastaruosius 12 mėn.?

- ~ Labai gerai
- ~ Gerai
- ~ Vidutiniškai
- ~ Blogai
- ~ Labai blogai

45. Apskritai, kaip įvertintumėte ligoninės, kurioje gulėjote per pastaruosius 12 mėn., aplinką, t.y. erdvę, sėdėjimui skirtas vietas, gryną orą ir švarą?

- ~ Labai gerai
- ~ Gerai
- ~ Vidutiniškai
- ~ Blogai
- ~ Labai blogai

46. Ar per pastaruosius 12 mėn. buvo didelė problema, gulint ligoninėje, gauti leidimą, kad Jūsų šeima ir draugai galėtų pasirūpinti Jūsų asmeninėmis reikmėmis, pvz., mėgiamiausiu maistu, muilu ir kita?

- ~ Nebuvo problemos
- ~ Maža problema
- ~ Vidutiniška problema
- ~ Rimta problema
- ~ Ypatinga problema

47. Ar buvo didelė problema, kai gulėjote ligoninėje, gauti leidimą laikytis savo religinių bei tradicinių papročių, jei Jūs to norėjote?

- ~ Nebuvo problemos
- ~ Maža problema
- ~ Vidutiniška problema
- ~ Rimta problema
- ~ Ypatinga problema

48. Apskritai, kaip įvertintumėte ligoninės leidimą bendrauti su šeima, draugais bei tęsti socialinius ir/arba religinius papročius, kai gulėjote ligoninėje per pastaruosius 12 mėn.?

- ~ Labai gerai
- ~ Gerai
- ~ Vidutiniškai
- ~ Blogai
- ~ Labai blogai

49. Prašome pažymėti "taip" arba "ne" prie kiekvieno klausimo. Per pastaruosius 12 mėn. sveikatos priežiūros įstaigose su Jumis blogai elgėsi dėl Jūsų:

(Pažymėkite tinkamą atsakymą)

"Taip" "Ne"

- | | | |
|----|----|--------------------------------|
| -- | -- | Tautybės |
| -- | -- | Socialinės padėties |
| -- | -- | Nepakankamo sveikatos draudimo |
| -- | -- | Etniškumo |
| -- | -- | Odos spalvos |
| -- | -- | Lyties |
| -- | -- | Kalbos |
| -- | -- | Religijos |
| -- | -- | Politinių/kitų įsitikinimų |
| -- | -- | Sveikatos būklės |
| -- | -- | Neturto |
| -- | -- | Kita (nurodykite) _____ |

50. Ar per pastaruosius 12 mėn. nesinaudojote sveikatos priežiūros paslaugomis dėl to, kad negalėjote sau to leisti?

~ Taip

~ Ne

51. Perskaitykite pateiktus aprašus. Nurodykite kas, Jūsų nuomone (pagarba, informacijos įslaptinimas, pasirinkimas, greita pagalba, savarankiškumas, aplinka, socialinė parama, bendravimas), yra labiausiai ir mažiausiai svarbu sveikatos priežiūros sistemos veikloje?

PAGARBA

- ♦ pagarbūs elgesys su Jumis
- ♦ tyrimai, atliekami išsaugant Jūsų privatumą

SAVARANKIŠKUMAS

- ♦ galimybė dalyvauti, jei to norite, sprendžiant Jūsų priežiūrą bei gydymą
- ♦ sveikatos darbuotojai, prieš pradėdami gydymą ar tyrimus, paklausia Jūsų sutikimo

INFORMACIJOS ĮSLAPTINIMAS

- ♦ Jūsų ligos istorija laikoma slapta
- ♦ pokalbiai su sveikatos darbuotojais vyksta taip, kad kiti žmonės, kurie nepageidaujami, negali Jūsų nugirsti

APLINKA

- ♦ laukiamuosiuose pakankamai erdvi, yra sėdėjimui skirtos vietos, grynas oras
- ♦ švarios patalpos (įskaitant švarius tualetus)
- ♦ duodamas sveikas ir geras maistas

PASIRINKIMAS

- ♦ galimybė pasirinkti gydytoją, slaugytoją arba kitą asmenį, kuris paprastai suteikia Jums sveikatos priežiūros paslaugas
- ♦ galimybė, jei Jūs to norite, pasirinkti kitą sveikatos priežiūros įstaigą

SOCIALINĖ PARAMA

- ♦ perduodamas artimųjų atneštas maistas ir kitokios dovanos
- ♦ religinio praktikavimo laisvė

GREITA PAGALBA

- ♦ nuo namų iki ligoninės yra priimtinas atstumas ir laikas, per kurį galite atvykti į ligoninę
- ♦ Jūs gaunate greitą pagalbą skubiais atvejais
- ♦ Jums nereikia ilgai laukti susitikimų su gydytoju, konsultacijų ir tyrimų rezultatų
- ♦ nedidelė eilė neskubioms operacijoms

BENDRAVIMAS

- ♦ sveikatos darbuotojai Jus dėmesingai išklauso
- ♦ sveikatos darbuotojai Jums viską suprantamai paaiškina
- ♦ Jūs turite laiko paklausti rūpimų dalykų

LABIAUSIAI SVARBU_____

MAŽIAUSIAI SVARBU_____

APIE JUS

52. Kiek Jums metų?

_____ metų

53. Jūsų lytis?

- ~ Vyras
- ~ Moteris

54. Ar Jūs gimėte šioje šalyje?

- ~ Taip
- ~ Ne

55. Ar abu Jūsų tėvai gimė šioje šalyje?

- ~ Taip
- ~ Ne

56. Koks Jūsų išsilavinimas?

- ~ Mažesnis negu pradinis
- ~ Pradinis
- ~ Vidurinis
- ~ Aukštesnysis
- ~ Aukštasis

57. Kuriai grupei Jūs priklausote pagal gaunamas mėnesines pajamas?

- ~ iki 199 Lt
- ~ 200 - 299 Lt
- ~ 300 - 399 Lt
- ~ 400 - 499 Lt
- ~ 500 - 699 Lt
- ~ 700 Lt ir daugiau

58. Čia išvardintos skirtingos vietos, kuriose Jūs galite gauti sveikatos priežiūros paslaugas. Prašome nurodyti, kiek kartų Jūs lankėtės šiose vietose per paskutines 30 dienų.

Kartai

- _____ Bendrosios praktikos/šeimos gydytojai
- _____ Stomatologai
- _____ Specialistai
- _____ Fizioterapeutai
- _____ Manualinės terapijos specialistai
- _____ Liaudies medicinos žinovai
- _____ Ambulatorija/punktas
- _____ Dirba tik slaugytojos
- _____ Poliklinika
- _____ Ligoninė
- _____ Vaistinė (kur Jūs pasitariate apie gydymą, o ne tik perkate vaistus)
- _____ Sveikatos priežiūros paslaugos namuose
- ~ Kita (nurodykite)

59. Ar Jūs turite kokį nors valstybinį arba privatų sveikatos draudimą dėl apsilankymų pas gydytojus arba kitus sveikatos priežiūros darbuotojus poliklinikoje?

- ~ Taip
- ~ Ne
- ~ Nežinau

60. Ar Jūs turite kokį nors valstybinį arba privatų sveikatos draudimą dėl gydymosi ligoninėje?

- ~ Taip
- ~ Ne
- ~ Nežinau

APSVARSTYKITE ŠIAS SITUACIJAS

61. Stasė yra pagyvenusi neraštinga moteris. Pastaruoju metu jai svaigo galva ir ji negalėjo užmigti. Gydytojas neatrodė labai susidomėjęs jos nusiskundimais. Jis pasakė, kad nieko blogo nėra ir kažką užrašė ant popieriaus lapelio, sakydamas, jog ji turi nueiti į vaistinę vaistų.
Kaip vertinate sveikatos darbuotojo bendravimą su Stase?

- ~ Labai gerai
- ~ Gerai
- ~ Vidutiniškai
- ~ Blogai
- ~ Labai blogai

62. Konradas kenčia nuo AIDS. Kai jis nueina į sveikatos priežiūros įstaigą, gydytojas paspaudžia jam ranką, pasiūlo atsistoti ir pasiteirauja apie jo problemas. Slaugytojos (seselės) nerimauja dėl Konrado, pataria, kaip jis gali pagerinti sveikatą.
Kaip įvertintumėte sveikatos darbuotojų elgesį su Konradu. Ar jie elgėsi pagarbiai?

- ~ Labai gerai
- ~ Gerai
- ~ Vidutiniškai
- ~ Blogai
- ~ Labai blogai

63. Ona atvežė savo 3 mėn. vaikelį paskiepyti. Slaugytoja pasiteiravo, kodėl ji nesilankė klinikoje anksčiau, ir supratingai įvertino Onos pasiaiškinimą, kad jai sunku atvykti. Slaugytoja paaiškino, kad labai svarbu reguliariai stebėti kūdikio vystymąsi.
Kaip įvertintumėte sveikatos darbuotojos elgesį su Ona. Ar ji elgėsi pagarbiai?

- ~ Labai gerai
- ~ Gerai
- ~ Vidutiniškai
- ~ Blogai
- ~ Labai blogai

64. Milda atliko kraujo tyrimą ir gydytojas pasakė, kad ji serga "diabetu" ir "kasos veikla yra sutrikusi". Jis taip pat pasakė, kad reikalingos "trys insulino injekcijos per dieną" ir, kad ji turi stebėti "hipoglikemijos" požymius. Jei nekontroliuos cukraus kiekio kraujyje, ji gali apakti. Milda jaučiasi labai prastai, nes nesupranta, ką gydytojas sako, bet ji turi išeiti, nes jau pakviestas kitas pacientas.
Kaip vertinate sveikatos darbuotojo bendravimą su Milda?

- ~ Labai gerai
- ~ Gerai
- ~ Vidutiniškai
- ~ Blogai
- ~ Labai blogai

65. Julija lankosi sveikatos centre, kai jame yra labai daug žmonių. Visi pacientai nekantriai laukia savo procedūrų, tačiau nenori stoti į eilę ir laukti. Slaugytojos yra labai kantrios, prašydamos pacientų laukti savo eilės, bet retkarčiais jos supyksta ir sušunka, kai Julija stengiasi patekti be eilės.
Kaip įvertintumėte sveikatos darbuotojų elgesį su Julija? Ar jie elgėsi pagarbiai?

- ~ Labai gerai
- ~ Gerai
- ~ Vidutiniškai
- ~ Blogai
- ~ Labai blogai

66. Aldona yra jauna moteris. Į kliniką ją atvedė šeimos nariai, kadangi ji jaučia didelį nerimą ir sielvartą. Ji taip pat bijo, kad gali mirti, nors jos sveikata gera. Gydytojas rado laiko ją išklaudyti ir patvirtinti, kad ji sveika. Jis taip pat pasiūlė Aldonai bet kada apsilankyti klinikoje, jei jai reikės pagalbos.
Kaip vertinate sveikatos darbuotojo bendravimą su Aldona?

- ~ Labai gerai
- ~ Gerai
- ~ Vidutiniškai
- ~ Blogai
- ~ Labai blogai

67. Gabija reguliariai lankosi sveikatos priežiūros įstaigoje, esančioje netoli namų. Slaugytojos ten yra labai užimtos, tačiau visada maloniai su ja kalbasi. Registratorė paprastai yra blogos nuotaikos ir tada ji dažnai rėkia ant Gabijos bei kitų pacientų. Visus susitikimus su gydytojais ir slaugytojomis skiria registratorė, todėl pacientai susiduria su jos grubumu. Kaip įvertintumėte sveikatos darbuotojos elgesį su Gabija. Ar ji elgėsi pagarbiai?

- ~ Labai gerai
- ~ Gerai
- ~ Vidutiniškai
- ~ Blogai
- ~ Labai blogai

68. Sigita atvyko į sveikatos priežiūros įstaigą su savo 3 mėn. mergyte. Mama sako, kad dukrelei labai nukrito svoris, ji karščiuoja jau dvi dienas ir negeria jos pieno. Slaugytoja nepertraukdama išklause mamą. Ji paklausė kelių klausimų, norėdama gauti daugiau informacijos apie kūdikį, ir paskatino teirautis, jei Sigita ko nors nesupranta. Kaip įvertintumėte sveikatos darbuotojos bendravimą su Sigita. Ar ji elgėsi pagarbiai?

- ~ Labai gerai
- ~ Gerai
- ~ Vidutiniškai
- ~ Blogai
- ~ Labai blogai

69. Rūta atsivežė savo 6 mėn. vaiką į sveikatos centrą reguliariam patikrinimui. Slaugytoja susierzino, kai pamatė, kad Rūta pamiršo atnešti lapą apie vaiko augimą. Ji aprėkė Rūtą taip garsiai, kad tai girdėjo visos į centrą atėjusios mamos. Ji sverdama vaiką bumbėjo, kad užuomaršos mamos pridaro papildomo darbo. Kaip įvertintumėte sveikatos darbuotojos elgesį su Rūta. Ar ji elgėsi pagarbiai?

- ~ Labai gerai
- ~ Gerai
- ~ Vidutiniškai
- ~ Blogai
- ~ Labai blogai

70. Marija sužinojo, kad serga epilepsija ir reikia gerti vaistus. Gydytojas labai trumpai papasakojo apie ligą. Jis yra labai užimtas ir jo laukia daug pacientų. Marija norėtų daugiau sužinoti apie savo ligą, tačiau jaučia, kad trūksta laiko, todėl gydytojas nebus labai dėmesingas ir naudingas. Kaip vertinate sveikatos darbuotojo bendravimą su Marija?

- ~ Labai gerai
- ~ Gerai
- ~ Vidutiniškai
- ~ Blogai
- ~ Labai blogai

71. Simas serga AIDS. Kai jis eina į savo sveikatos priežiūros įstaigą, jaučia, kad slaugytojos ir gydytojai jam yra nedraugiški. Jie atvirai nepasikalba, dažnai specialiai nekreipia į jį dėmesio. Neretai Simas turi maldauti, kad šie atsakytų į jo klausimus. Kaip įvertintumėte sveikatos darbuotojų elgesį su Simu. Ar jie elgėsi pagarbiai?

- ~ Labai gerai
- ~ Gerai
- ~ Vidutiniškai
- ~ Blogai
- ~ Labai blogai

72. Zita ateina į ligoninę dėl skrandžio skausmų. Slaugė užrėkia ant jos, kad neatsinešė savo medicininės kortelės. Kitos dvi slaugės, stovinčios šalia, nemandagiai aptarinėja Zitos šeimą ir kitus jos kaimo gyventojus. Nors Zita dejuoja iš skausmo, jai nepasiūloma atsisėsti, kol asmeninė informacija yra nesurašoma į registracijos lapą. Kaip įvertintumėte sveikatos darbuotojų elgesį su Zita. Ar jie elgėsi pagarbiai?

- ~ Labai gerai
- ~ Gerai
- ~ Vidutiniškai
- ~ Blogai
- ~ Labai blogai

73. Tomui buvo pranešta, kad jis turi kataraktą ir jį reikia operuoti. Jo akys niekada nebuvo tikrintos ir jis nesupranta, kodėl jo regėjimas blogas. Gydytojas paaiškino Tomui jo ligą, bet šis nesuprato nė žodžio ir pabijojo paklausti dar kartą. Gydytojas nepasitiksino, ar Tomas viską suprato.

Kaip vertinate sveikatos darbuotojo bendravimą su Tomu?

- ~ Labai gerai
- ~ Gerai
- ~ Vidutiniškai
- ~ Blogai
- ~ Labai blogai

74. Jonui kurį laiką skaudėjo krūtinę. Kai jis sportuoja arba kosėja - jaučia skausmus. Jis rūko jau 30 metų. Apžiūrėjęs gydytojas pasako, kad jis susirgs vėžiu, jei nemes rūkyti. Gydytojas nėra labai malonus ir nepatiria Jonui, kaip atsikratyti šio žalingo įpročio.

Kaip vertinate sveikatos darbuotojo bendravimą su Jonu?

- ~ Labai gerai
- ~ Gerai
- ~ Vidutiniškai
- ~ Blogai
- ~ Labai blogai