



QUESTIONARIO

SALUTE E SISTEMA SANITARIO

3.0714
Responsiveness A
05 it

 **LINK** Institut

per la ricerca marketing e sociale, casella postale,
6000 Lucerna 4

ISTRUZIONI CHIAVE RELATIVE ALL'INDAGINE

- ◆ Lei fa parte di un campionario di 2'500 persone invitate a fornire informazioni relative al sistema sanitario del Suo Paese e Le siamo particolarmente grati se può rispondere al presente questionario. Le Sue informazioni contribuiscono al lavoro relativo al sistema sanitario svolto dalle Nazioni Unite nel Suo Paese.

- ◆ La invitiamo a rispondere a questa indagine. Tutte le informazioni concernenti la Sua persona o la Sua famiglia vengono trattate in modo strettamente confidenziale.

- ◆ A volte Le chiediamo di omettere delle domande. In tal caso una freccia comprendente un'osservazione Le indica a quale domanda passare:
 - ☒ Sì ➔ Passare alla domanda 1
 - ☐ No

- ◆ Per ulteriori informazioni concernenti questo studio può rivolgersi all'istituto LINK (041/ 367 72 01) o alla signora L. Bendib dell'OMS (022/ 791 38 40)

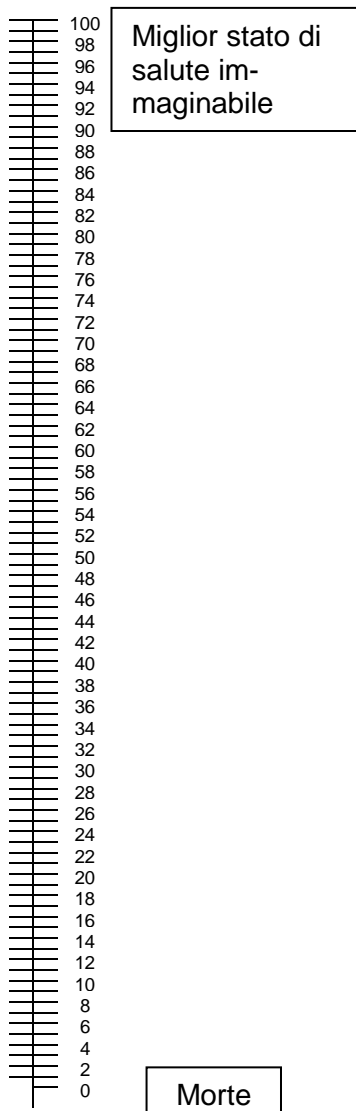
Risponda alle domande ponendo una crocetta nel quadratino o compilando lo spazio se necessario.

SALUTE GENERALE

1. In generale, come valuta il Suo stato di salute oggi?

ρ_1 Ottimo
 ρ_2 Buono
 ρ_3 Mediocre
 ρ_4 Non buono
 ρ_5 Pessimo

2. Considerando i vari aspetti della Sua salute come descritti sopra, dove si situerebbe nella scala di valori? Ponga per favore una freccia nella scala sottostante.



VISITE MEDICHE O PRESSO SERVIZI SANITARI

3. Negli ultimi 12 mesi ha ricevuto cure sanitarie di qualsiasi tipo? (incluse le visite presso il medico per motivo anche minori. Se Lei è un medico, non tenga conto delle proprie cure.)

ρ_1 Sì
 ρ_2 No → Passare alla domanda 50

4. Negli ultimi mesi ha ricevuto cure ambulatoriali o ha ricevuto a casa una visita medica o da parte di un assistente sanitario? (Cure ambulatoriali sono le cure ricevute in uno studio medico, nell'ambulatorio di una clinica o di un ospedale – ricevute in qualsiasi posto fuori casa dove non è rimasto(a) durante la notte.)

ρ_1 Sì
 ρ_2 No → Passare alla domanda 35

5. Negli ultimi 12 mesi ha ricevuto la maggior parte delle cure presso un centro sanitario o da parte di personale medico che L'ha visitata a casa Sua?

ρ_1 La maggior parte presso un centro sanitario
 ρ_2 La maggioranza da parte di personale medico che mi ha visitato a casa mia
 ρ_3 In egual misura per ambedue i casi

6. Quando è andato(a) l'ultima volta dal medico o in un centro sanitario? È stato...

ρ_1 Negli ultimi 30 giorni?
 ρ_2 Negli ultimi 3 mesi?
 ρ_3 Negli ultimi 6 mesi?
 ρ_4 Tra 6 e 12 mesi fa?
 ρ_5 Non ricordo

7. Qual era il nome del centro sanitario?
(Indichi per favore il nome dello studio medico o del centro sanitario, ad esempio Clinica Santa Chiara. Metta il nome della persona solo se il centro non ha un proprio nome.)

Nome:

8. Il posto descritto alla domanda 7 è il Suo centro sanitario abituale (se ha un posto in cui si reca abitualmente)?

ρ_1 Sì
 ρ_2 No
 ρ_3 Non appropriato

9. Negli ultimi 12 mesi quando aveva bisogno di cure, quante volte le ha ricevute entro i termini da Lei desiderati?

ρ_1 Sempre
 ρ_2 In generale
 ρ_3 A volte
 ρ_4 Mai

10. Negli ultimi 12 mesi, quanto ha dovuto aspettare in generale dal momento in cui richiedeva la cura fino a quando l'ha ricevuta?

Indichi il tempo necessario in uno degli spazi sottostanti.

_____ minuti

_____ ore

_____ giorni

_____ settimane

_____ mesi

11. Negli ultimi 12 mesi ha dovuto effettuare test o esami di laboratorio? Ad esempio esami del sangue, scanner o raggi X?

ρ_1 Sì
 ρ_2 No → Passare alla domanda 13

12. In generale quanto ha dovuto aspettare fino a quando sono stati svolti i test o gli esami di laboratorio?

ρ_1 Fatti lo stesso giorno
 ρ_2 1-2 giorni
 ρ_3 3-5 giorni
 ρ_4 6-10 giorni
 ρ_5 Più di 10 giorni
(specificare) _____

13. In generale, come valuta la sua esperienza negli ultimi 12 mesi per quanto riguarda la rapidità con la quale ha ricevuto cure sanitarie?

ρ_1 Ottima
 ρ_2 Buona
 ρ_3 Mediocre
 ρ_4 Non buona
 ρ_5 Pessima

14. Negli ultimi 12 mesi, quando ha richiesto cure sanitarie, quante volte i medici, le infermiere o altri assistenti sanitari L'hanno trattata con rispetto?

ρ_1 Sempre
 ρ_2 In generale
 ρ_3 A volte
 ρ_4 Mai

15. Negli ultimi 12 mesi, quante volte gli addetti alla ricezione o il personale d'ufficio L'hanno trattata con rispetto?

ρ_1 Sempre
 ρ_2 In generale
 ρ_3 A volte
 ρ_4 Mai

16. Negli ultimi 12 mesi quante volte gli esami di tipo fisico e le cure sono stati somministrati in modo tale da rispettare la Sua intimità?

ρ_1 Sempre
 ρ_2 In generale
 ρ_3 A volte
 ρ_4 Mai

17. Complessivamente, come valuterrebbe la Sua esperienza per quanto riguarda il modo in cui è stato(a) trattato(a) nei centri sanitari negli ultimi 12 mesi?

- ρ_1 Ottimo
- ρ_2 Buono
- ρ_3 Mediocre
- ρ_4 Non buono
- ρ_5 Pessimo

18. Negli ultimi 12 mesi, con quale frequenza i medici, le infermiere o altri assistenti sanitari L'hanno ascoltata attentamente?

- ρ_1 Sempre
- ρ_2 In generale
- ρ_3 A volte
- ρ_4 Mai

19. Negli ultimi 12 mesi, quante volte i medici, le infermiere o altri assistenti sanitari Le hanno spiegato i fatti in modo comprensibile?

- ρ_1 Sempre
- ρ_2 In generale
- ρ_3 A volte
- ρ_4 Mai

20. Negli ultimi 12 mesi, quante volte i medici, le infermiere o altri assistenti sanitari Le hanno lasciato tempo per porre delle domande relative al problema sanitario o alla cura?

- ρ_1 Sempre
- ρ_2 In generale
- ρ_3 A volte
- ρ_4 Mai

21. Complessivamente, come valuta la sua esperienza per quanto riguarda il modo in cui medici, infermiere e altri assistenti sanitari hanno comunicato con Lei negli ultimi 12 mesi?

- ρ_1 Ottimo
- ρ_2 Buono
- ρ_3 Mediocre
- ρ_4 Non buono
- ρ_5 Pessimo

22. Negli ultimi 12 mesi, quando richiedeva cure sanitarie, sono state prese decisioni riguardanti le Sue cure, le terapie (ad esempio farmaci) o i test?

ρ_1 Sì
 ρ_2 No → Passare alla domanda 24

23. Negli ultimi 12 mesi con quale frequenza è stato(a) coinvolto(a) in misura adeguata dai medici, dalle infermiere o dagli assistenti sanitari nelle procedure di decisione relative alle cure, alle terapie o ai test?

ρ_1 Sempre
 ρ_2 In generale
 ρ_3 A volte
 ρ_4 Mai

24. Negli ultimi 12 mesi, con quale frequenza i medici, le infermiere o gli assistenti sanitari Le hanno chiesto il permesso prima di iniziare con una terapia o con i test?

ρ_1 Sempre
 ρ_2 In generale
 ρ_3 A volte
 ρ_4 Mai

25. Complessivamente, come valuterebbe la Sua esperienza degli ultimi 12 mesi per quanto riguarda il fatto di essere stato(a) coinvolto(a) nella misura da Lei auspicata nelle prese di decisioni relative alle Sue cure, alle Sue terapie?

ρ_1 Ottima
 ρ_2 Buona
 ρ_3 Mediocre
 ρ_4 Non buona
 ρ_5 Pessima

26. Negli ultimi 12 mesi, quante volte vi sono state discussioni private con il suo medico, con l'infermiera o un altro assistente sanitario, di modo che altre persone, che Lei non voleva che ascoltassero, non sentissero quanto diceva?

- ρ_1 Sempre
- ρ_2 In generale
- ρ_3 A volte
- ρ_4 Mai

27. Negli ultimi 12 mesi, quante volte il Suo medico, l'infermiera o l'assistente sanitario hanno mantenuto confidenziali le Sue informazioni personali? Ciò significa che le persone che Lei non voleva che sapessero qualcosa non potevano essere informate sul Suo stato medico.

- ρ_1 Sempre
- ρ_2 In generale
- ρ_3 A volte
- ρ_4 Mai
- ρ_5 Non so

28. Complessivamente, come valuterebbe la Sua esperienza per quanto riguarda il modo in cui i servizi sanitari hanno mantenuto la segretezza delle Sue informazioni negli ultimi 12 mesi?

- ρ_1 Ottima
- ρ_2 Buona
- ρ_3 Mediocre
- ρ_4 Non buona
- ρ_5 Pessima

29. Negli ultimi 12 mesi, per quanto riguarda i medici, le infermiere o gli assistenti sanitari ha avuto problemi, se ne ha avuti, a trovare la persona adatta per Lei?

- ρ_1 Nessun problema
- ρ_2 Problema lieve
- ρ_3 Problema medio
- ρ_4 Problema grave
- ρ_5 Problema gravissimo

30. Negli ultimi 12 mesi, ha avuto problemi, se ne ha avuti, a utilizzare altri servizi sanitari di quelli che usa abitualmente?

- ρ_1 Nessun problema
- ρ_2 Problema lieve
- ρ_3 Problema medio
- ρ_4 Problema grave
- ρ_5 Problema gravissimo
- ρ_6 Non appropriato / mai provato

31. Complessivamente, come valuta la Sua esperienza per quanto riguarda la possibilità di usufruire dei servizi sanitari o del personale medico di Sua scelta negli ultimi 12 mesi?

- ρ_1 Ottima
- ρ_2 Buona
- ρ_3 Mediocre
- ρ_4 Non buona
- ρ_5 Pessima

32. Se pensa ai posti che negli ultimi 12 mesi ha visitato per ricevere cure sanitarie, come valuta la qualità di base delle sale d'attesa, come spazio, posti a sedere o qualità dell'aria?

- ρ_1 Ottima
- ρ_2 Buona
- ρ_3 Mediocre
- ρ_4 Non buona
- ρ_5 Pessima
- ρ_6 Non appropriato – visite ricevute a casa mia

33. Se pensa ai posti che ha visitato negli ultimi 12 mesi per ricevere cure sanitarie, come valuta la pulizia di questi posti?

- ρ_1 Ottima
- ρ_2 Buona
- ρ_3 Mediocre
- ρ_4 Non buona
- ρ_5 Pessima
- ρ_6 Non appropriato – visite ricevute a casa mia

34. Complessivamente, come valuta la qualità dell'ambiente, ad esempio dello spazio, delle sedie, dell'aria e della pulizia dei centri sanitari che ha visitato negli ultimi 12 mesi?

ρ_1 Ottima
 ρ_2 Buona
 ρ_3 Mediocre
 ρ_4 Non buona
 ρ_5 Pessima
 ρ_6 Non appropriato – visite ricevute a casa mia

CURE RICEVUTE COMPRENDENTI UN RICOVERO

35. Negli ultimi 12 mesi ha passato una notte in centri sanitari o ospedali?

ρ_1 Sì
 ρ_2 No → Passare alla domanda 50

36. Qual è il nome dell'ospedale in cui è stato(a) l'ultima volta?
-

37. Ha ricevuto le cure ospedaliere entro i termini da Lei desiderati?

ρ_1 Sì
 ρ_2 No

38. Quando si trovava all'ospedale, con quale frequenza ha ricevuto l'assistenza da parte dei medici o delle infermiere con la rapidità desiderata?

ρ_1 Sempre
 ρ_2 In generale
 ρ_3 A volte
 ρ_4 Mai

39. Complessivamente, come valuta la Sua esperienza degli ultimi 12 mesi per quanto riguarda la rapidità con la quale ha ricevuto l'assistenza richiesta all'ospedale?

ρ_1 Ottima
 ρ_2 Buona
 ρ_3 Mediocre
 ρ_4 Non buona
 ρ_5 Pessima

40. Complessivamente, come valuta la Sua esperienza degli ultimi 12 mesi per quanto riguarda il modo di trattarla dignitosamente all'ospedale?

ρ_1 Ottima
 ρ_2 Buona
 ρ_3 Mediocre
 ρ_4 Non buona
 ρ_5 Pessima

41. Complessivamente, come valuta la Sua esperienza negli ultimi 12 mesi per quanto riguarda le capacità di comunicare del personale sanitario durante la Sua ultima degenza all'ospedale?

- ρ_1 Ottima
- ρ_2 Buona
- ρ_3 Mediocre
- ρ_4 Non buona
- ρ_5 Pessima

42. Complessivamente, come valuta la Sua esperienza per quanto riguarda il fatto di essere stato(a) coinvolto(a) quanto voleva nella presa di decisioni relative alle cure o alle terapie durante il Suo ricovero in ospedale negli ultimi 12 mesi?

- ρ_1 Ottima
- ρ_2 Buona
- ρ_3 Mediocre
- ρ_4 Non buona
- ρ_5 Pessima

43. Complessivamente, come valuta la Sua esperienza degli ultimi 12 mesi per quanto riguarda il mantenimento della segretezza all'ospedale delle Sue informazioni personali?

- ρ_1 Ottima
- ρ_2 Buona
- ρ_3 Mediocre
- ρ_4 Non buona
- ρ_5 Pessima

44. Complessivamente, come valuta la Sua esperienza per quanto riguarda la possibilità di essere ricoverato(a) in un ospedale di Sua scelta negli ultimi 12 mesi?

Secondo Lei era...

- ρ_1 Ottima
- ρ_2 Buona
- ρ_3 Mediocre
- ρ_4 Non buona
- ρ_5 Pessima

45. Complessivamente, come valuta la qualità dell'ambiente, ad esempio dello spazio, dei posti a sedere, dell'aria e della pulizia dei centri sanitari che ha visitato negli ultimi 12 mesi?

- ρ_1 Ottima
- ρ_2 Buona
- ρ_3 Mediocre
- ρ_4 Non buona
- ρ_5 Pessima

46. Quando era ricoverato(a) all'ospedale negli ultimi 12 mesi, ha avuto difficoltà ad avere il permesso affinché la Sua famiglia o i Suoi amici si occupassero delle Sue necessità personali, come portare il Suo pasto preferito, sapone ecc.?

- ρ_1 Nessun problema
- ρ_2 Problema lieve
- ρ_3 Problema medio
- ρ_4 Problema grave
- ρ_5 Problema gravissimo

47. Durante il Suo ricovero all'ospedale è stato un problema per Lei avere il permesso da parte dell'ospedale di praticare i Suoi riti religiosi o tradizionali, se lo desiderava?

- ρ_1 Nessun problema
- ρ_2 Problema lieve
- ρ_3 Problema medio
- ρ_4 Problema grave
- ρ_5 Problema gravissimo

48. Complessivamente, come valuta la Sua esperienza per quanto riguarda il permesso ricevuto dall'ospedale di svolgere attività con la famiglia o con gli amici e di continuare a praticare le tradizioni sociali e/o religiose durante il Suo ricovero all'ospedale negli ultimi 12 mesi?

- ρ_1 Ottima
- ρ_2 Buona
- ρ_3 Mediocre
- ρ_4 Non buona
- ρ_5 Pessima

49. La preghiamo di rispondere con un sì o con un no ad ogni domanda. Negli ultimi 12 mesi, è stato(a) trattato(a) male dal sistema o dai centri sanitari nel Suo Paese a causa di:

(segnare ciò che fa al caso)

	Sì	No
Nazionalità	ρ_1	ρ_2
Classe sociale	ρ_1	ρ_2
Mancanza di assicurazione privata	ρ_1	ρ_2
Etnia	ρ_1	ρ_2
Colore	ρ_1	ρ_2
Sesso	ρ_1	ρ_2
Lingua	ρ_1	ρ_2
Religione	ρ_1	ρ_2
Credenze politiche o altre	ρ_1	ρ_2
Stato della salute	ρ_1	ρ_2
Mancanza di beni o di denaro	ρ_1	ρ_2
Altro (specificare)	ρ_1	ρ_2

50. Negli ultimi 12 mesi Le è successo di non richiedere cure sanitarie perché non poteva permetterselo?

ρ_1 Sì
 ρ_2 No

|

51. Legga le schede sottostanti. Contengono le descrizioni dei vari modi nei quali, nel Suo Paese, i servizi di cure sanitarie dimostrano il rispetto per le persone e le collocano al centro dell'attenzione. Se pensa a quanto sta scritto in queste schede e al sistema sanitario in generale, per Lei qual è la cosa più importante e qual è la cosa meno importante?

A. DIGNITÀ

- ◆ essere rispettati
- ◆ essere esaminati nell'intimità

B. SEGRETEZZA DELLE INFORMAZIONI

- ◆ le Sue informazioni mediche rimangono confidenziali
- ◆ le discussioni con il personale medico sono svolte in modo tale che le persone che non vuole che le ascoltino non le possano sentire

C. SCELTA

- ◆ avere la possibilità di scegliere il medico, l'infermiera o altra persona di cura
- ◆ se lo desidera, avere la possibilità di andare in un altro posto per ricevere cure sanitarie

D. ASSISTENZA RAPIDA

- ◆ la distanza e il tempo di trasferta tra casa Sua e la persona che la cura sono ragionevoli
- ◆ ricevere rapidamente le cure in caso di emergenza
- ◆ brevi tempi d'attesa per appuntamenti e consultazioni, test svolti in modo rapido
- ◆ liste d'attesa corte per interventi non urgenti

E. AUTONOMIA

- ◆ avere la possibilità di essere coinvolto nelle decisioni relative alle Sue cure o terapie
- ◆ il personale Le chiede il permesso prima di iniziare una terapia o un test

F. AMBIENTE

- ◆ avere abbastanza spazio, posti a sedere e aria fresca nella sala d'attesa
- ◆ avere servizi puliti (inclusi gabinetti puliti)
- ◆ avere cibo sano e commestibile

G. SOSTEGNO SOCIALE

- ◆ ricevere provviste di cibo e altri regali da parte dei parenti
- ◆ libertà di pratiche religiose

H. COMUNICAZIONE

- ◆ il personale L'ascolta attentamente
- ◆ il personale Le spiega le cose in modo comprensibile
- ◆ ha tempo di porre domande

Scheda più importante: _____

Scheda meno importante: _____

INFORMAZIONI PERSONALI

52. Quanti anni ha?

_____ anni

53. È un uomo o una donna?

ρ_1 uomo

ρ_2 donna

54. È nato(a) in questo Paese?

ρ_1 Sì

ρ_2 No

ρ_3 Non so

55. I Suoi genitori sono nati in questo Paese?

ρ_1 Sì

ρ_2 No

ρ_3 Non so

56. Qual è il massimo grado o livello scolastico che ha terminato?

ρ_1 Meno delle scuole elementari

ρ_2 Scuole elementari

ρ_3 Scuole secondarie.

ρ_4 Liceo o equivalente

ρ_5 Istituto di studi superiori o università

57. Qual è la Sua fascia di reddito:

ρ_1 meno di fr. 3'000.-

ρ_2 da fr. 3'000.- a fr. 6'000.-

ρ_3 da fr. 6'001.- a fr. 9'000.-

ρ_4 più di fr. 9'000.-

ρ_5 non so

58. Quanti anni di formazione ha terminato (incluse scuole elementari e secondarie e ulteriori livelli (p. es. università, scuole tecniche)?

_____anni

59. Qui di seguito trova una lista di posti in cui riceve cure sanitarie. Può indicare per favore quante volte è andato(a) in ognuno di questi negli ultimi 30 giorni.

Volte

_____ medico generico

_____ dentista

_____ specialista

_____ fisioterapista

_____ chiropratico

_____ guaritore tradizionale

_____ clinica (composta essenzialmente da infermiere, centro che opera separatamente da un ospedale)

_____ ospedale, unità ambulatoriale

_____ ospedale, servizi interni

_____ farmacia (dove ha parlato con qualcuno delle Sue cure e non ha soltanto acquistato medicine)

_____ servizi di cure a domicilio

ρ_{95} altro (specificare)

60. Ha un'assicurazione privata o pubblica contro le malattie che copre le visite dal medico o presso altri centri sanitari per visite ambulatorie?

ρ_1 Sì

ρ_2 No

ρ_3 Non so

61. Ha un'assicurazione privata o pubblica contro le malattie che copre le cure ospedaliere?

ρ_1 Sì

ρ_2 No

ρ_3 Non so

CONSIDERANDO I SEGUENTI SCENARI

62. [Rosa] è una donna illetterata di una certa età. Recentemente soffre di vertigini e ha problemi con il sonno. Il dottore non sembrava molto interessato da quanto la donna gli raccontava. Le ha detto che non è niente di grave e ha scritto qualcosa su un pezzo di carta, dicendole di andare in farmacia a prendere la medicina.

Come valuta il modo in cui il medico ha comunicato con Rosa?

- ρ_1 Ottimo
- ρ_2 Buono
- ρ_3 Mediocre
- ρ_4 Non buono
- ρ_5 Pessimo

63. [Conrad] ha l'AIDS. Quando arriva al servizio sanitario, il medico gli dà la mano. Lo invita a sedersi e gli chiede quali siano i problemi. Le infermiere dimostrano interesse per Conrad. Gli danno consigli su come migliorare il suo stato di salute.

Come valuta l'esperienza di Conrad per quanto riguarda il modo in cui il personale lo ha trattato?

- ρ_1 Ottima
- ρ_2 Buona
- ρ_3 Mediocre
- ρ_4 Non buona
- ρ_5 Pessima

64. [Anyà] ha portato a far vaccinare il suo bimbo di tre mesi. L'infermiera le chiede perché non sia venuta prima in clinica, e si è dimostrata comprensibile quando Anyà le ha spiegato che aveva avuto problemi a trovare un mezzo di trasporto. L'infermiera le ha parlato di quanto sia importante per la crescita del bambino svolgere un controllo regolare.

Come valuta l'esperienza di Anyà per quanto riguarda il modo in cui il personale medico l'ha trattata?

- ρ_1 Ottima
- ρ_2 Buona
- ρ_3 Mediocre
- ρ_4 Non buona
- ρ_5 Pessima

65. [Carmen] è andata a fare un esame del sangue e il medico le ha detto che ha il "diabete mellito" e che soffre di "deficienza delle attività pancreatiche". Le ha inoltre detto che ha bisogno di "iniezioni di insulina tre volte al giorno" e che deve stare attenta all'"ipoglicemia". Se non controlla lo zucchero nel sangue, può diventare cieca. Carmen si sente molto male perché non capisce di cosa stia parlando il medico, ma deve uscire perché già entra il prossimo paziente.

Come valuta l'esperienza di Carmen per quanto riguarda il modo di comunicare del medico?

- ρ_1 Ottima
- ρ_2 Buona
- ρ_3 Mediocre
- ρ_4 Non buona
- ρ_5 Pessima

66. [Julia] si reca al centro sanitario per ricevere un trattamento in un momento in cui c'è molta gente. I pazienti sono tutti impazienti di ricevere le cure necessarie e non hanno voglia di fare la coda per aspettare il loro turno. La maggior parte del tempo le infermiere si dimostrano molto pazienti quando chiedono alle persone di aspettare il loro turno, ma di quando in quando si arrabbiano e urlano a Julia di aspettare come gli altri.

Come valuta l'esperienza di Julia per quanto riguarda il modo in cui il personale medico l'ha trattata?

- ρ_1 Ottima
- ρ_2 Buona
- ρ_3 Mediocre
- ρ_4 Non buona
- ρ_5 Pessima

67. [Deborah] è una giovane donna che è stata condotta in clinica dai familiari perché si sente molto ansiosa e stremata. Ha inoltre paura di morire anche se è in buona salute. Il dottore si è preso il tempo di ascoltarla attentamente e di rassicurarla e l'ha invitata a venire in clinica ogni volta che ne sentisse il bisogno.

Come valuta l'esperienza di Deborah per quanto riguarda il modo in cui il medico ha comunicato con lei?

- ρ_1 Ottima
- ρ_2 Buona
- ρ_3 Mediocre
- ρ_4 Non buona
- ρ_5 Pessima

68. [Patricia] va regolarmente in un centro sanitario vicino a casa sua. Le infermiere sono sempre molto occupate, ma molto gentili con lei. Tuttavia la persona alla ricezione è spesso di cattivo umore e urla con Patricia e con altri pazienti. Tutti gli appuntamenti con i medici e con le infermiere devono essere fissati con questa persona, di modo che i pazienti accettano questa sgarbatezza.

Come valuta l'esperienza di Patricia per quanto riguarda il modo in cui il personale la tratta?

- ρ_1 Ottima
- ρ_2 Buona
- ρ_3 Mediocre
- ρ_4 Non buona
- ρ_5 Pessima

69. [Sonia] è arrivata in clinica con la sua bimba di tre mesi. La madre racconta che la bimba ha perso molto peso, ha avuto la febbre per due giorni e non vuole il suo latte. L'infermiera ha ascoltato la madre senza interromperla. Le ha chiesto ulteriori informazioni e l'ha invitata a porle domande se non avesse capito.

Come valuta l'esperienza di Sonia per quanto riguarda il modo in cui l'infermiera ha comunicato con lei?

- ρ_1 Ottima
- ρ_2 Buona
- ρ_3 Mediocre
- ρ_4 Non buona
- ρ_5 Pessima

70. [Kim] ha portato il suo bambino di sei mesi al centro sanitario per il controllo regolare. L'infermiera si è molto irritata quando ha visto che Kim aveva dimenticato la scheda relativa alla crescita del bambino. L'ha sgridata in modo tale che tutte le altre madri venute in clinica l'hanno potuta sentire e quando pesava il bambino ha continuato a lagnarsi di quelle madri sconsiderate che dimenticano le cose e che causano lavoro supplementare.

Come valuta l'esperienza di Kim per quanto riguarda il modo in cui l'infermiera l'ha trattata?

- ρ_1 Ottima
- ρ_2 Buona
- ρ_3 Mediocre
- ρ_4 Non buona
- ρ_5 Pessima

71. [Mario] ha scoperto di soffrire di epilessia e che deve prendere dei farmaci. Il medico ha spiegato brevemente le condizioni. È molto occupato e ci sono diversi pazienti che aspettano il loro turno. Mario vorrebbe saperne di più sulla sua malattia, ma ha l'impressione che non c'è tempo per porre domande e che il medico non è di grande aiuto.

Come valuta l'esperienza di Mario per quanto riguarda il modo di comunicare del medico?

- ρ_1 Ottima
- ρ_2 Buona
- ρ_3 Mediocre
- ρ_4 Non buona
- ρ_5 Pessima

72. [Said] ha l'AIDS. Quando si reca al centro sanitario ha l'impressione che i medici e le infermiere siano scortesie nei suoi confronti. Non parlano con lui liberamente. Spesso lo ignorano deliberatamente. Spesso deve pregarli affinché rispondano alle sue domande.

Come valuta l'esperienza di Said per quanto riguarda il modo in cui il personale medico lo tratta?

- ρ_1 Ottima
- ρ_2 Buona
- ρ_3 Mediocre
- ρ_4 Non buona
- ρ_5 Pessima

73. [Florence] va all'ospedale perché ha un dolore allo stomaco. L'infermiera la sgrida perché non si è portata con sé la scheda sanitaria. Due altre infermiere fanno commenti sgarbati sulla famiglia di Florence e sulla gente del suo villaggio. Anche se Florence soffre e si lamenta per i dolori, non viene invitata a sedersi quando vengono registrati i suoi dati personali.

Come valuta l'esperienza di Florence per quanto riguarda il modo in cui il personale la tratta?

- ρ_1 Ottima
- ρ_2 Buona
- ρ_3 Mediocre
- ρ_4 Non buona
- ρ_5 Pessima

74. [Thomas] ha scoperto di avere la cataratta e che deve essere operato. Non ha mai fatto un controllo della vista e non capisce come mai non veda bene. Il medico gli ha spiegato la sua malattia, ma Thomas non ha capito una sola parola e non osa chiedere di nuovo. Il dottore non gli ha chiesto se avesse capito o meno.

Come valuta l'esperienza di Thomas per quanto riguarda il modo di comunicare del medico?

- ρ_1 Ottima
- ρ_2 Buona
- ρ_3 Mediocre
- ρ_4 Non buona
- ρ_5 Pessima

75. [Jiang] da un po' di tempo ha dolori al torace. Ogni volta che tossisce o che fa degli esercizi ha dolori al torace. Fuma da 30 anni. Dopo averlo esaminato, il dottore gli ha detto che se non smette di fumare avrà il cancro. Il medico non ha dimostrato tanta comprensione e non gli ha nemmeno indicato cosa potrebbe fare per smettere di fumare.

Come valuta l'esperienza di Jiang per quanto riguarda il modo di comunicare del medico?

- ρ_1 Ottima
- ρ_2 Buona
- ρ_3 Mediocre
- ρ_4 Non buona
- ρ_5 Pessima

**LA RINGRAZIAMO CALOROSAMENTE DELLA SUA
PREZIOSA COLLABORAZIONE!**

Osservazioni:
