



Die Informationsmanager

Bundesanstalt Statistik Österreich

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
RA



**Weltgesundheitsorganisation (WHO)**

**Befragung zur Gesundheit und Gesundheitsversorgung**

**Gesundheitsversorgung**

**Dezember 2000**

## Wichtige Hinweise

- Sie gehören zu jenen 4.000 Personen, die ausgewählt wurden, über das Gesundheitssystem Ihres Landes zu berichten. Wir ersuchen Sie daher höflich, diesen Fragebogen auszufüllen. Ihre Angaben fließen in die Studie ein, welche die Vereinten Nationen derzeit über das österreichische Gesundheitssystem durchführen.
- Alle Ihre Angaben, die Rückschlüsse auf Sie oder Ihre Familie zulassen könnten, werden streng vertraulich behandelt.
- Ausgefüllt werden soll der Fragebogen nur von einer Person im Haushalt. Und zwar soll ihn von den Erwachsenen im Haushalt (gemeint sind Personen, die 18 Jahre oder älter sind) jene Person ausfüllen, die vor dem 1. Dezember 2000 zuletzt Geburtstag hatte. Wenn zum Beispiel in einem Haushalt zwei Erwachsene sind, eine hat im Mai Geburtstag, die andere im August, so sollte letztere den Fragebogen ausfüllen.
- An einigen Stellen dieses Fragebogens sind Fragen zu überspringen. In diesem Fall sehen Sie einen Pfeil mit einer Anweisung, welche Frage als nächste zu beantworten ist. Beispiel:

1 ☒ ja → weiter mit Frage 1

2 ☐ nein

Wenn Sie mehr über diese Studie wissen wollen, wenden Sie sich bitte an die STATISTIK AUSTRIA, Frau Dr. Elfriede Urbas, Telefon: (01) 711 28- 7228  
oder an die WHO, Ms L. Bendib, Telefon: 0041 22 791 - 3840

## Haushaltsliste

Bevor Sie mit der Beantwortung der Fragen beginnen, ersuchen wir Sie, nachstehende Tabelle zu vervollständigen, welche Auskunft über die Zusammensetzung Ihres Haushalts geben soll. Bitte tragen Sie sich zuerst selbst und dann alle anderen Familienmitglieder ein.

Haushalts- mitglieder Nr.	Beziehung zur Person, die den Fragebogen ausfüllt	Geschlecht (w für weiblich; m für männlich)	Alter (voll- endete Jahre)	Schulbildung (Zahl der abgeschlos- senen Jahre)
1	selbst			
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

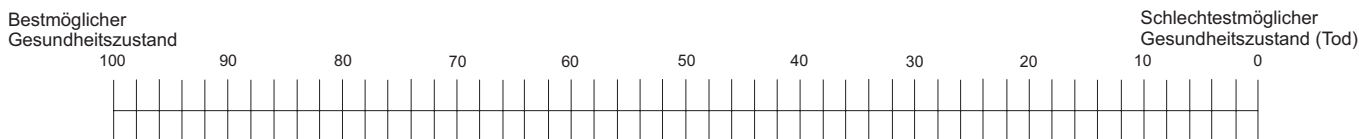
Bitte Zutreffendes ankreuzen oder die Antwort in den dafür vorgesehenen Platz eintragen.

## Allgemeine Gesundheit

- 1 Wie würden Sie Ihren Gesundheitszustand gegenwärtig insgesamt beurteilen?

1 ☐ sehr gut    2 ☐ gut    3 ☐ mittelmäßig    4 ☐ schlecht    5 ☐ sehr schlecht

- 2 Wenn Sie Alles in Allem betrachten, wie würden Sie Ihren gegenwärtigen Gesundheitszustand auf der nachstehenden Skala einstufen? Bitte machen Sie einen Pfeil unter dem für Sie zutreffenden Wert.



## Inanspruchnahme von Gesundheitsdiensten

- 3 Haben Sie in den vergangenen 12 Monaten irgendeine Art von Gesundheitsversorgung erhalten? (Berücksichtigen Sie auch Arztbesuche aus einem geringfügigen Grund, einschließlich alternativer Behandlungen und Spitalsaufenthalte. Wenn Sie Arzt sind, schließen Sie Selbstbehandlung aus.)

1 ☐ ja  
2 ☐ nein → weiter mit Frage 50

- 4 Erhielten Sie in den letzten 12 Monaten gesundheitliche Versorgung in einer ambulanten Gesundheitseinrichtung oder zu Hause? (Unter ambulanter Gesundheitseinrichtung wird eine Arztpraxis, eine Tagesklinik oder eine Krankenhausambulanz verstanden, Orte wo Sie nicht über Nacht bleiben.)

1 ☐ ja  
2 ☐ nein → weiter mit Frage 35

- 5 Haben Sie in den letzten 12 Monaten gesundheitliche Versorgung vorwiegend in einer Gesundheitseinrichtung erhalten oder vorwiegend durch den Besuch eines Arztes, einer Schwester usw. bei Ihnen zu Hause?

1 ☐ vorwiegend in einer Gesundheitseinrichtung    2 ☐ vorwiegend bei mir zu Hause    3 ☐ beides zu gleichen Teilen

- 6 Wann suchten Sie zuletzt eine Gesundheitseinrichtung oder einen Arzt usw. auf?

1 ☐ in den letzten 30 Tagen    2 ☐ in den letzten 3 Monaten    3 ☐ in den letzten 6 Monaten    4 ☐ vor 6 bis 12 Monaten    5 ☐ weiß nicht mehr

- 7 Wie hieß die Gesundheitseinrichtung?  
(Bitte den Namen der Einrichtung angeben, z.B. Ambulanz des Allgemeinen Krankenhauses. Geben Sie den Namen des Behandlers nur an, wenn die Einrichtung keine andere Bezeichnung hat.)

Name bzw. Bezeichnung: .....

- 8 War der Ort, den Sie in Frage 7 beschrieben haben, jener, wohin Sie im Normalfall zur Behandlung gehen (sofern Sie einen üblichen Ort der Versorgung für das Problem, weswegen Sie hingegangen sind, haben)?

1 ☐ ja    2 ☐ nein    3 ☐ nicht anwendbar

- 9 Wenn sie in den letzten 12 Monaten medizinische Versorgung suchten, wie oft haben Sie diese so bald bekommen, wie Sie wollten?

1 ☐ immer    2 ☐ meistens    3 ☐ manchmal    4 ☐ nie

- 10 Wie lang mussten Sie in den letzten 12 Monaten ab dem Zeitpunkt, ab dem Sie Versorgung wollten, bis zur tatsächlichen Versorgung für gewöhnlich warten? Tragen Sie die entsprechende Zeit in eines der nachstehenden Felder ein:

..... Minuten    ..... Stunden    ..... Tage    ..... Wochen    ..... Monate

- 11 Mussten Sie in den letzten 12 Monaten irgendwelche Labortests oder Untersuchungen durchführen lassen? Beispiele für solche Tests oder Spezialuntersuchungen sind Blutbilder, Scanner- oder Röntgenuntersuchungen.

1 ☐ ja  
2 ☐ nein → weiter mit Frage 13

- 12 Wie lang mussten Sie normalerweise warten, bis Sie die Labortests oder Untersuchungen durchführen lassen konnten?

1 ☐ noch am selben Tag    2 ☐ 1-2 Tage    3 ☐ 3-5 Tage    4 ☐ 6-10 Tage    5 ☐ mehr als 10 Tage (bitte angeben wie lang) .....

- 13 Wie würden Sie nun insgesamt Ihre Erfahrung in den letzten 12 Monaten beurteilen, wie rasch man sich in den Gesundheitseinrichtungen Ihrer angenommen hat?
- 1 ☐ sehr gut    2 ☐ gut    3 ☐ mittel-mäßig    4 ☐ schlecht    5 ☐ sehr schlecht
- 14 Wie oft wurden Sie in den letzten 12 Monaten, wenn Sie eine gesundheitliche Versorgung brauchten, von Ärzten, Krankenschwestern und anderem Gesundheitspersonal mit Respekt behandelt?
- 1 ☐ immer    2 ☐ meistens    3 ☐ manchmal    4 ☐ nie
- 15 Wie oft wurden Sie da in den letzten 12 Monaten vom Büropersonal (zum Beispiel der Sprechstundenhilfe oder Sekretärin) mit Respekt behandelt?
- 1 ☐ immer    2 ☐ meistens    3 ☐ manchmal    4 ☐ nie
- 16 Wie oft wurden Ihre körperlichen Untersuchungen und Behandlungen in den letzten 12 Monaten so durchgeführt, dass Ihre Privatsphäre respektiert wurde?
- 1 ☐ immer    2 ☐ meistens    3 ☐ manchmal    4 ☐ nie
- 17 Wie würden Sie nun insgesamt Ihre Erfahrung im Hinblick auf eine würdevolle Behandlung in den Gesundheitseinrichtungen in den letzten 12 Monaten beurteilen?
- 1 ☐ sehr gut    2 ☐ gut    3 ☐ mittel-mäßig    4 ☐ schlecht    5 ☐ sehr schlecht
- 18 Wie oft hörten Ihnen in den letzten 12 Monaten Ärzte, Krankenschwestern oder anderes Gesundheitspersonal aufmerksam zu?
- 1 ☐ immer    2 ☐ meistens    3 ☐ manchmal    4 ☐ nie
- 19 Wie oft erklärten Ihnen in den letzten 12 Monaten Ärzte, Krankenschwestern oder anderes Gesundheitspersonal die Dinge so, dass Sie sie verstehen konnten?
- 1 ☐ immer    2 ☐ meistens    3 ☐ manchmal    4 ☐ nie
- 20 Wie oft ließen Ihnen Ärzte, Krankenschwestern oder anderes Gesundheitspersonal in den letzten 12 Monaten Zeit, Fragen über Ihr Gesundheitsproblem oder Ihre Behandlung zu stellen?
- 1 ☐ immer    2 ☐ meistens    3 ☐ manchmal    4 ☐ nie
- 21 Wie würden Sie nun insgesamt Ihre Erfahrung beurteilen, wie gut sich das Gesundheitspersonal in den letzten 12 Monaten mit Ihnen verständigt hat?
- 1 ☐ sehr gut    2 ☐ gut    3 ☐ mittel-mäßig    4 ☐ schlecht    5 ☐ sehr schlecht
- 22 Wurden in den letzten 12 Monaten im Rahmen Ihrer gesundheitlichen Betreuung Entscheidungen über Ihre Versorgung, Behandlung (z.B. Verabreichung von Medikamenten) oder Untersuchungen getroffen?
- 1 ☐ ja  
2 ☐ nein → weiter mit Frage 24
- 23 Wie oft wurden Sie in den letzten 12 Monaten von Ärzten, Krankenschwestern oder anderem Gesundheitspersonal im gewünschten Ausmaß in die Entscheidung über Versorgung, Behandlung oder Untersuchungen eingebunden?
- 1 ☐ immer    2 ☐ meistens    3 ☐ manchmal    4 ☐ nie
- 24 Wie oft haben in den letzten 12 Monaten Ärzte, Krankenschwestern oder anderes Gesundheitspersonal Ihre Zustimmung eingeholt, bevor mit einer Behandlung oder Untersuchungen begonnen wurde?
- 1 ☐ immer    2 ☐ meistens    3 ☐ manchmal    4 ☐ nie
- 25 Wie würden Sie nun insgesamt in den letzten 12 Monaten Ihre Erfahrung beurteilen, in dem von Ihnen gewünschten Ausmaß in Entscheidungen über Ihre Versorgung oder Behandlung eingebunden worden zu sein?
- 1 ☐ sehr gut    2 ☐ gut    3 ☐ mittel-mäßig    4 ☐ schlecht    5 ☐ sehr schlecht
- 26 Wie oft wurden in den letzten 12 Monaten Gespräche mit Ihrem Arzt, der Krankenschwester oder anderem Gesundheitspersonal vertraulich geführt, so dass andere Leute, von denen Sie nicht wollten, dass sie mithören, auch nicht hören konnten, was gesagt wurde?
- 1 ☐ immer    2 ☐ meistens    3 ☐ manchmal    4 ☐ nie

- 27 Wie oft hat Ihr Arzt, die Krankenschwester oder anderes Gesundheitspersonal in den letzten 12 Monaten persönliche Informationen über Sie vertraulich behandelt, sodass niemand, den Sie nicht informieren wollten, etwas über Ihren Gesundheitszustand in Erfahrung bringen konnte?
- 1 ☐ immer    2 ☐ meistens    3 ☐ manchmal    4 ☐ nie    5 ☐ weiß nicht
- 28 Wie würden Sie nun insgesamt Ihre Erfahrung in den letzten 12 Monaten beurteilen, wie vertraulich die Gesundheitsdienste Informationen über Sie behandelt haben?
- 1 ☐ sehr gut    2 ☐ gut    3 ☐ mittelmäßig    4 ☐ schlecht    5 ☐ sehr schlecht
- 29 Hatten Sie in den letzten 12 Monaten ein Problem, unter den Ihnen zur Verfügung stehenden Ärzten, Krankenschwestern und anderem Gesundheitspersonal, jemanden zu finden, mit dem Sie zufrieden waren?
- 1 ☐ kein Problem    2 ☐ geringfügiges Problem    3 ☐ mittelmäßiges Problem    4 ☐ großes Problem    5 ☐ extrem großes Problem
- 30 Hatten Sie in den letzten 12 Monaten ein Problem, andere Gesundheitsdienste in Anspruch zu nehmen als jene, zu denen Sie normalerweise gegangen sind?
- 1 ☐ kein Problem    2 ☐ geringfügiges Problem    3 ☐ mittelmäßiges Problem    4 ☐ großes Problem    5 ☐ extrem großes Problem    ☐ nicht anwendbar, nie versucht
- 31 Wie würden Sie nun insgesamt Ihre Erfahrungen in den letzten 12 Monaten beurteilen, einen Gesundheitsdienst oder Arzt Ihrer Wahl in Anspruch nehmen zu können?
- 1 ☐ sehr gut    2 ☐ gut    3 ☐ mittelmäßig    4 ☐ schlecht    5 ☐ sehr schlecht
- 32 Wenn Sie an die Einrichtungen denken, die Sie in den letzten 12 Monaten aus Gesundheitsgründen aufgesucht haben, wie würden Sie die Qualität des Wartezimmers (zum Beispiel Platzangebot, Sitzgelegenheiten und frische Luft) beurteilen?
- 1 ☐ sehr gut    2 ☐ gut    3 ☐ mittelmäßig    4 ☐ schlecht    5 ☐ sehr schlecht    5 ☐ nicht anwendbar, wurde zu Hause betreut
- 33 Wenn Sie an die Einrichtungen denken, die Sie in den letzten 12 Monaten aus Gesundheitsgründen aufgesucht haben, wie würden Sie deren Reinlichkeit beurteilen?
- 1 ☐ sehr gut    2 ☐ gut    3 ☐ mittelmäßig    4 ☐ schlecht    5 ☐ sehr schlecht    6 ☐ nicht anwendbar, wurde zu Hause betreut
- 34 Wie würden Sie nun insgesamt das Umfeld (zum Beispiel Platzangebot, Sitzgelegenheiten, frische Luft und Sauberkeit) der Gesundheitseinrichtungen, die Sie in den letzten 12 Monaten aufgesucht haben, beurteilen?
- 1 ☐ sehr gut    2 ☐ gut    3 ☐ mittelmäßig    4 ☐ schlecht    5 ☐ sehr schlecht    6 ☐ nicht anwendbar, wurde zu Hause betreut

## Versorgung in Einrichtungen, in denen man über Nacht bleibt

- 35 Sind Sie in den letzten 12 Monaten in ein Krankenhaus oder Gesundheitszentrum über Nacht aufgenommen worden?
- 1 ☐ ja  
2 ☐ nein → weiter mit Frage 50
- 36 Geben Sie den Namen des Krankenhauses an, in dem Sie zuletzt aufgenommen wurden:
- .....
- 37 Haben Sie Ihre Krankenhausbehandlung so bald bekommen, wie Sie wollten?
- 1 ☐ ja    2 ☐ nein
- 38 Wie oft während Ihres Krankenhausaufenthalts kümmerten sich Ärzte und Pflegepersonal so rasch Sie wollten um Sie?
- 1 ☐ immer    2 ☐ meistens    3 ☐ manchmal    4 ☐ nie
- 39 Wie würden Sie nun insgesamt Ihre Erfahrungen in den letzten 12 Monaten beurteilen, wie rasch man sich im Krankenhaus Ihrer angenommen hat?
- 1 ☐ sehr gut    2 ☐ gut    3 ☐ mittelmäßig    4 ☐ schlecht    5 ☐ sehr schlecht
- 40 Wie würden Sie insgesamt Ihre Erfahrung in den letzten 12 Monaten in Bezug auf eine würdevolle Behandlung im Krankenhaus einstufen?
- 1 ☐ sehr gut    2 ☐ gut    3 ☐ mittelmäßig    4 ☐ schlecht    5 ☐ sehr schlecht
- 41 Wie würden Sie Ihre Erfahrung einstufen, wie gut sich das Gesundheitspersonal (Ärzte, Schwestern usw.) mit Ihnen während Ihres Aufenthalts im Krankenhaus in den letzten 12 Monaten verständigte?
- 1 ☐ sehr gut    2 ☐ gut    3 ☐ mittelmäßig    4 ☐ schlecht    5 ☐ sehr schlecht

- 42 Wie würden Sie insgesamt bei den Krankenhausaufenthalten in den letzten 12 Monaten Ihre Erfahrung beurteilen, in die Entscheidungen über Ihre Versorgung oder Behandlung so weit einbezogen worden zu sein, wie Sie wollten?

1 ☐ sehr gut    2 ☐ gut    3 ☐ mittel-mäßig    4 ☐ schlecht    5 ☐ sehr schlecht

- 43 Wie würden Sie insgesamt Ihre Erfahrung einstufen, wie vertraulich mit Informationen über Sie im Krankenhaus in den letzten 12 Monaten umgegangen wurde?

1 ☐ sehr gut    2 ☐ gut    3 ☐ mittel-mäßig    4 ☐ schlecht    5 ☐ sehr schlecht

- 44 Wie würden Sie insgesamt Ihre Erfahrung in den letzten 12 Monaten einstufen, in ein Krankenhaus Ihrer Wahl gehen zu können?

1 ☐ sehr gut    2 ☐ gut    3 ☐ mittel-mäßig    4 ☐ schlecht    5 ☐ sehr schlecht

- 45 Wie würden Sie insgesamt die Qualität des Umfeldes (zum Beispiel Platzangebot, Sitzgelegenheiten, frische Luft und Reinlichkeit) der Gesundheitseinrichtungen beurteilen, die Sie in den letzten 12 Monaten besuchten?

1 ☐ sehr gut    2 ☐ gut    3 ☐ moderate    4 ☐ schlecht    5 ☐ sehr schlecht

- 46 Hatten Sie in den letzten 12 Monaten bei einem Krankenhausaufenthalt ein Problem, das Krankenhaus dazu zu bewegen, dass sich Familienangehörige und Freunde um Ihre persönlichen Bedürfnisse kümmern durften (wie zum Beispiel Ihnen Ihre Lieblings Speisen, Seife usw. zu bringen)?

1 ☐ kein Problem    2 ☐ geringfügiges Problem    3 ☐ mittelmäßiges Problem    4 ☐ großes Problem    5 ☐ extrem großes Problem

- 47 Hatten Sie während Ihres Krankenhausaufenthalts ein Problem, vom Krankenhaus die Erlaubnis zu bekommen, religiösen oder traditionellen Feiern nachgehen zu können, wenn Sie es wollten?

1 ☐ kein Problem    2 ☐ geringfügiges Problem    3 ☐ mittelmäßiges Problem    4 ☐ großes Problem    5 ☐ extrem großes Problem

- 48 Wie würden Sie nun insgesamt Ihre Erfahrung während Ihres Aufenthalts in den letzten 12 Monaten einstufen, wie Ihnen das Krankenhaus erlaubt hat, mit Familienangehörigen und Freunden zu verkehren und Ihre sozialen und/oder religiösen Gepflogenheiten fortzusetzen?

1 ☐ sehr gut    2 ☐ gut    3 ☐ mittel-mäßig    4 ☐ schlecht    5 ☐ sehr schlecht

- 49 Bitte kreuzen Sie jede der nachfolgenden Fragen entweder mit ja oder nein an. Wurden Sie in den letzten 12 Monaten vom Gesundheitssystem oder von Gesundheitsdiensten Ihres Landes schlecht behandelt wegen Ihrer/Ihres: (kreuzen Sie alles an, was zutrifft)

	ja 1	nein 2	
1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Staatsangehörigkeit
2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	sozialen Schicht
3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	nicht vorhandenen Privatversicherung
4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ethnischen Zugehörigkeit
5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Hautfarbe
6	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Geschlechts
7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sprache
8	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Religion
9	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	politischen/sonstigen Überzeugungen
10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Gesundheitszustands
11	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	mangelnden Reichtums oder Geldes
12	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	wegen anderer Dinge (bitte angeben) .....

- 50 Haben Sie in den letzten 12 Monaten einmal keine Gesundheitsversorgung in Anspruch genommen, weil Sie sich das nicht leisten konnten?

1 ☐ ja    2 ☐ nein

- 51 Bitte lesen Sie nun die unten abgedruckten Karten durch. Sie beschreiben verschiedene Möglichkeiten, wie die Gesundheitsdienste in unserem Land Respekt für die Menschen zeigen und sie zum Mittelpunkt der Versorgung machen. Wenn Sie sich den Inhalt dieser Karten und das ganze Gesundheitssystem vor Augen führen, was ist Ihnen dann am wichtigsten und was am wenigsten wichtig? (Bitte unten eintragen.)

WÜRDEN

- Dass mir Respekt erwiesen wird
- Dass bei körperlichen Untersuchungen die Privatsphäre gewahrt bleibt

#### VERTRAULICHKEIT VON INFORMATIONEN

- Dass die Krankengeschichte vertraulich behandelt wird
- Dass Gespräche mit dem Gesundheitspersonal so geführt werden, dass Andere, die es nicht hören sollen, nicht mithören können

#### WAHLMÖGLICHKEITEN

- Dass ich die Möglichkeit habe, meinen Arzt, die Krankenschwester oder andere Personen, die meine Gesundheitsversorgung übernehmen, selbst auszuwählen
- Dass ich die Möglichkeit habe, eine Behandlung an einem anderen Ort durchführen zu lassen, falls ich das will

#### RASCHE BEACHTUNG UND ERREICHBARKEIT

- Dass Entfernung und Fahrtzeit zwischen meiner Wohnung und der Gesundheitseinrichtung (Arzt usw.) angemessen sind
- Dass ich im Notfall schnell betreut werde
- Dass Wartezeiten auf Arzttermine und Beratungsgespräche kurz sind und Untersuchungen rasch durchgeführt werden
- Dass die Wartezeiten für nicht dringende Operationen kurz sind

#### AUTONOMIE (SELBSTBESTIMMUNG)

- Dass ich in die Entscheidungen über meine Versorgung und Behandlung eingebunden werde, wenn ich das möchte
- Dass man mein Einverständnis einholt, bevor man mit Behandlungen oder Untersuchungen beginnt

#### UMGEBUNG ODER UMFELD

- Dass genug Platz, Sitzgelegenheiten und frische Luft im Wartezimmer vorhanden sind
- Dass die Einrichtungen (einschließlich der Toiletten) sauber sind
- Dass das Speisenangebot gesund und schmackhaft ist

#### SOZIALE UNTERSTÜTZUNG

- Dass ich Essen und Geschenke von Verwandten bekommen kann
- Dass ich meinen religiösen Gepflogenheiten nachgehen kann

#### VERSTÄNDIGUNG

- Dass mir der Behandelnde sorgfältig zuhört
- Dass mir der Behandelnde die Dinge verständlich erklärt
- Dass genügend Zeit für Fragen zur Verfügung steht

Bitte hier je eine Überschrift aus den Karten eintragen:

AM WICHTIGSTEN: .....

AM WENIGSTEN WICHTIG: .....

## Über Sie

52 Wie alt sind Sie?

..... Jahre Geboren im: Monat ..... Jahr .....

53 Sind Sie männlich oder weiblich?

1 ☐ männlich

2 ☐ weiblich

54 Sind Sie in Österreich geboren?

1 ☐ ja      2 ☐ nein      3 ☐ weiß nicht

55 Sind Ihre Eltern beide in Österreich geboren?

1 ☐ ja      2 ☐ nein      3 ☐ weiß nicht

56 Wie viele Jahre an formaler Schulbildung haben Sie insgesamt erfolgreich abgeschlossen (einschließlich Pflichtschule, Berufsschule, mittlere oder höhere Schule, Abiturientenlehrgang/Kolleg, Akademie, (Fach)Hochschule oder Universität usw.)?

..... Jahre

57 In welche Einkommensklasse fällt Ihr Haushalt? Bitte geben Sie das monatliche Nettoeinkommen des Haushalts an (ohne Sonderzahlungen (13. und 14. Monatsgehalt), jedoch einschließlich Familienbeihilfen sowie allfällige Firmenpensionen).

1 ☐ bis 17.000 ATS      2 ☐ 17.001 bis 24.000 ATS      3 ☐ 24.001 bis 32.000 ATS      4 ☐ 32.001 bis 42.000 ATS      5 ☐ über 42.000 ATS      6 ☐ weiß nicht

58 Bitte geben Sie an, wie oft Sie jeden der angeführten Gesundheitsdienste in den letzten 30 Tagen in Anspruch genommen haben (Zahl eintragen)?

**Mal**

- 1 ..... Arzt für Allgemeinmedizin (Praktischer Arzt)
- 2 ..... Zahnarzt
- 3 ..... Facharzt
- 4 ..... Physiotherapeut
- 5 ..... Chiropraktiker
- 6 ..... Gesundheitszentrum/Tageszentrum
- 7 ..... Krankenhausambulanz
- 8 ..... Krankenhaus (stationärer Aufenthalt)
- 9 ..... Apotheke (wo Sie mit jemandem über Ihre medizinische Behandlung sprachen und nicht bloß Medikamente kauften)
- 10 ..... Hauskrankenpflege
- 11 ..... anderes (bitte angeben) .....
- 12 ..... weiß nicht

59 Sind Ihre Besuche beim Arzt oder bei anderen ambulanten Gesundheitseinrichtungen (das heißt, in Einrichtungen, in denen Sie nicht über Nacht bleiben) durch eine (öffentliche oder private) Krankenversicherung gedeckt?

1 ☐ ja      2 ☐ nein      3 ☐ weiß nicht

60 Sind Ihre Krankenhausaufenthalte durch eine (öffentliche oder private) Krankenversicherung gedeckt?

1 ☐ ja      2 ☐ nein      3 ☐ weiß nicht

## Beispiele (Szenarien)

61 Karin kommt mit ihrem sechs Monate alten Baby zur Routineuntersuchung ins Gesundheitszentrum. Die Krankenschwester ist verärgert, als sie erfährt, dass Karin die Wachstumstabelle des Babys zu Hause vergessen hat. Sie schnauzt sie vor den anderen wartenden Müttern laut an, und während sie das Baby wiegt, murmelt sie noch weitere Bemerkungen über rücksichtslose, vergessliche Mütter, die dem Personal zusätzliche Arbeit verursachen. Wie würden Sie Karins Erfahrung in Bezug auf eine würdevolle Behandlung durch die Krankenschwestern einstufen?

1 ☐ sehr gut      2 ☐ gut      3 ☐ mittel-mäßig      4 ☐ schlecht      5 ☐ sehr schlecht

62 Rosa ist eine ältere Dame, die Analphabetin ist. In letzter Zeit leidet sie oft unter Schwindelgefühlen und hat Schlafprobleme. Der Arzt scheint sich nicht besonders für das zu interessieren, was sie ihm erzählt. Er erklärt ihr, es sei nichts, er schreibt etwas auf ein Stück Papier und sagt ihr, die Medizin bekäme sie in der Apotheke. Wie würden Sie Rosas Erfahrung beurteilen, wie sich der Arzt mit ihr verständigt hat?

1 ☐ sehr gut      2 ☐ gut      3 ☐ mittel-mäßig      4 ☐ schlecht      5 ☐ sehr schlecht

63 Anita bringt ihren drei Monate alten Säugling zum Impfen. Die Krankenschwester fragt, warum sie noch nie mit dem Kind da war und zeigt sich mitfühlend, als sie hört, dass Anita keine Transportmöglichkeit hatte. Sie erklärt ihr, wie wichtig eine regelmäßige Überwachung der Entwicklung ihres Babys ist. Wie würden Sie Anitas Erfahrung in Bezug auf eine würdevolle Behandlung durch die Krankenschwestern einstufen?

1 ☐ sehr gut      2 ☐ gut      3 ☐ mittel-mäßig      4 ☐ schlecht      5 ☐ sehr schlecht



- 64 Flora sucht das Krankenhaus auf, weil sie Magenschmerzen hat. Die Krankenschwester brüllt sie an, weil sie ihre Amulanzkarte nicht dabei hat. Zwei andere Krankenschwestern, die dabei stehen, machen abfällige Bemerkungen über Floras Familie und die Leute aus ihrem Dorf. Obwohl Flora Schmerzen hat und stöhnt, wird ihr kein Stuhl angeboten, während ihre persönlichen Daten eingetragen werden.

Wie würden Sie Floras Erfahrung in Bezug auf eine würdevolle Behandlung durch die Krankenschwestern einstufen?

1 ☐ sehr gut    2 ☐ gut    3 ☐ mittel-mäßig    4 ☐ schlecht    5 ☐ sehr schlecht

- 65 Brigitte hat einen Bluttest durchführen lassen. Der Arzt teilt ihr mit, dass sie "Diabetes mellitus" habe und dass ihre "Pankreasfunktion eingeschränkt" sei. Außerdem teilt er ihr mit, dass sie "dreimal am Tag Insulin spritzen" müsse und dass sie auf "Hypoglykämie" achten solle. Wenn sie ihren Blutzucker nicht unter Kontrolle halte, könne sie sogar blind werden. Brigitte hat ein schlechtes Gefühl, weil sie nicht weiß, wovon der Arzt spricht, aber sie muss gehen, ohne Weiteres zu erfahren, weil der Arzt schon den nächsten Patienten aufgerufen hat.

Wie würden Sie Brigittes Erfahrung beurteilen, wie sich der Arzt mit ihr verständigt hat?

1 ☐ sehr gut    2 ☐ gut    3 ☐ mittel-mäßig    4 ☐ schlecht    5 ☐ sehr schlecht

- 66 Julia besucht das Gesundheitszentrum zu einer Zeit, zu der es sehr überfüllt ist. Die Patienten warten alle ungeduldig auf ihre Behandlung. Sie wollen sich nicht anstellen und warten, bis sie an der Reihe sind. Die Krankenschwestern fordern sie meist höflich dazu auf, aber manchmal werden sie ungehalten und brüllen Julia an, weil sie sich vorgedrängt hat.

Wie würden Sie Julias Erfahrung in Bezug auf eine würdevolle Behandlung durch die Krankenschwestern einstufen?

1 ☐ sehr gut    2 ☐ gut    3 ☐ mittel-mäßig    4 ☐ schlecht    5 ☐ sehr schlecht

- 67 Doris ist eine junge Frau, die von ihrer Familie in die Klinik gebracht wird, weil sie unter Angst und Nervosität leidet. Sie hat auch Angst zu sterben, obwohl sie in guter gesundheitlicher Verfassung ist. Der Arzt nimmt sich Zeit und hört ihr zu. Er lädt sie ein, jederzeit in die Klinik zu kommen, wenn sie das Bedürfnis dazu hat.

Wie würden Sie Doris' Erfahrung beurteilen, wie sich der Arzt mit ihr verständigt hat?

1 ☐ sehr gut    2 ☐ gut    3 ☐ mittel-mäßig    4 ☐ schlecht    5 ☐ sehr schlecht

- 68 Sonja ist mit ihrem drei Monate alten Mädchen in die Klinik gekommen. Die Mutter sagt, dass das Baby viel Gewicht verloren hat, zwei Tage lang Fieber gehabt hat und keine Muttermilch will. Die Krankenschwester hört der Mutter zu, ohne sie zu unterbrechen. Sie bittet um zusätzliche Angaben und ermutigt Sonja, Fragen zu stellen, wenn sie etwas nicht verstanden hat.

Wie würden Sie Sonjas Erfahrung beurteilen, wie sich die Krankenschwester mit ihr verständigt hat?

1 ☐ sehr gut    2 ☐ gut    3 ☐ mittel-mäßig    4 ☐ schlecht    5 ☐ sehr schlecht

- 69 Konrad leidet an AIDS. Als er das Gesundheitszentrum betritt, schüttelt ihm der Arzt die Hand. Er bittet ihn, sich zu setzen und erkundigt sich eingehend nach seinen Problemen. Die Krankenschwestern zeigen sich besorgt über Konrads Zustand. Sie geben ihm Ratschläge, wie er seine Gesundheit verbessern kann.

Wie würden Sie Konrads Erfahrung in Bezug auf eine würdevolle Behandlung durch den Arzt einstufen?

1 ☐ sehr gut    2 ☐ gut    3 ☐ mittel-mäßig    4 ☐ schlecht    5 ☐ sehr schlecht

- 70 Mario wurde mitgeteilt, dass er unter Epilepsie leidet und Medikamente nehmen muss. Der Arzt erklärt ihm die Situation sehr kurz. Er hat viel zu tun und das Wartezimmer ist voll. Mario möchte mehr über seine Krankheit wissen, hat aber das Gefühl, dass keine Zeit ist, um Fragen zu stellen, und dass der Arzt nicht sehr viel helfen wird.

Wie würden Sie Marios Erfahrung beurteilen, wie sich der Arzt mit ihm verständigt hat?

1 ☐ sehr gut    2 ☐ gut    3 ☐ mittel-mäßig    4 ☐ schlecht    5 ☐ sehr schlecht

- 71 Stefan hat AIDS. Als er sein Gesundheitszentrum aufsucht, hat er das Gefühl, dass alle Ärzte und Krankenschwestern unfreundlich zu ihm sind. Sie sprechen nicht offen mit ihm. Oft ignorieren sie ihn bewusst. Er muss sie vielfach bitten, seine Fragen zu beantworten.

Wie würden Sie Stefans Erfahrung in Bezug auf eine würdevolle Behandlung durch Ärzte und Krankenschwestern einstufen?

1 ☐ sehr gut    2 ☐ gut    3 ☐ mittel-mäßig    4 ☐ schlecht    5 ☐ sehr schlecht

- 72 Thomas wurde mitgeteilt, dass er grauen Star hat und operiert werden muss. Er war noch nie bei einer Augenuntersuchung und versteht nicht, warum er schlecht sieht. Der Arzt erklärt Thomas zwar, was er hat, aber dieser versteht kein Wort und getraut sich nicht nachzufragen. Der Arzt überprüft nicht, ob er die Erklärung verstanden hat oder nicht.

Wie würden Sie Thomas' Erfahrung beurteilen, wie sich der Arzt mit ihm verständigt hat?

1 ☐ sehr gut    2 ☐ gut    3 ☐ mittel-mäßig    4 ☐ schlecht    5 ☐ sehr schlecht

- 73 Patrizia sucht regelmäßig ein nahe gelegenes Gesundheitszentrum auf. Die Krankenschwestern dort haben viel zu tun, aber sie sprechen immer freundlich mit ihr. Die Sekretärin hat aber oft schlechte Laune und brüllt dann Patrizia und andere Patienten an. Da aber alle Termine mit Ärzten und Krankenschwestern mit ihr vereinbart werden müssen, finden sich die Patienten mit ihrem unangenehmen Wesen ab.  
Wie würden Sie Patrizias Erfahrung in Bezug auf eine würdevolle Behandlung durch das Personal einstufen?

1 ☐ sehr gut    2 ☐ gut    3 ☐ mittel-  
mäßig    4 ☐ schlecht    5 ☐ sehr  
schlecht

- 74 Goran leidet schon eine Zeit lang unter Brustschmerzen. Jedes Mal, wenn er hustet oder seine Brust bewegt, hat er Schmerzen. Er raucht seit 30 Jahren. Nachdem ihn der Arzt untersucht hat, teilt er ihm mit, dass er Krebs bekommen wird, wenn er nicht zu rauchen aufhört. Der Arzt ist nicht besonders mitfühlend und gibt Goran nicht einmal Ratschläge, was er tun könnte, um mit dem Rauchen aufzuhören.  
Wie würden Sie Gorans Erfahrung beurteilen, wie sich der Arzt mit ihm verständigt hat?

1 ☐ sehr gut    2 ☐ gut    3 ☐ mittel-  
mäßig    4 ☐ schlecht    5 ☐ sehr  
schlecht

Wir hoffen, dass Sie die Befragung interessant gefunden haben und bedanken uns für Ihre Mitwirkung, auch im Namen der Weltgesundheitsorganisation.

Ihre STATISTIK AUSTRIA