



Die Informationsmanager

Bundesanstalt Statistik Österreich

RD



**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				

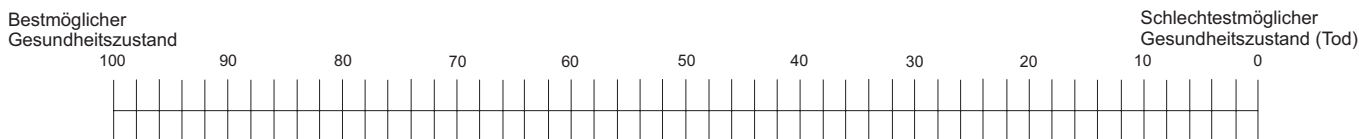
Bitte Zutreffendes ankreuzen oder die Antwort in den dafür vorgesehenen Platz eintragen.

## Allgemeine Gesundheit

- 1 Wie würden Sie Ihren Gesundheitszustand gegenwärtig insgesamt beurteilen?

1 ☐ sehr gut    2 ☐ gut    3 ☐ mittel-mäßig    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 Maria ist schwer krank und weiß, dass sie bald sterben wird. Jedes Mal, wenn sie ihren Arzt besucht, fragt sie ihn nach ihrer Behandlung und wie sehr sich ihr Zustand verschlechtert hat. Sie möchte für die Zukunft planen können und für den Fall ihres Todes Vorkehrungen für ihre Familie treffen. Der Arzt sagt ihr immer, sie möge sich keine Sorgen machen, die Dinge seien unter Kontrolle und er wisse, was er tue.  
Wie würden Sie Marias Erfahrung einstufen, soviel sie es wollte, in Entscheidungen über ihre Versorgung und Behandlung eingebunden worden zu sein?

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

62 Xaver hat ein Magengeschwür. Es wurde ihm zur Operation geraten. Sein Arzt teilte ihm mit, dass er 3 Monate warten muss, da andere Patienten vor ihm gereiht seien. Er geht nun nur mehr zum Arzt, wenn er Beschwerden hat. Er muss einen Termin zwei Wochen im Voraus vereinbaren.  
Wie würden Sie Xavers Erfahrung beurteilen, wie rasch man sich seiner Probleme angenommen hat?

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

63 Roman hat Tuberkulose und muss jeden Monat zum Arzt, um sich seine Medikamente neu verschreiben zu lassen. Er lebt in einem Dorf, das 5 km entfernt ist, und er muss den Arzt immer zu Fuß aufsuchen. Wenn er ins Krankenhaus kommt, sagt man ihm manchmal, dass der Arzt nicht da ist. Dann muss er ohne Medikamente nach Hause zurückkehren und es am nächsten Tag noch einmal versuchen. Als er vor Kurzem in der Nacht Blut hustete und sehr kurzatmig wurde, mussten seine Verwandten den Karren eines Nachbarn leihen, um ihn ins Krankenhaus zu bringen.  
Wie würden Sie Romans Erfahrung beurteilen, wie rasch man sich seiner Probleme angenommen hat?

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



- 64 Sarah besucht wegen ihrer Rückenschmerzen regelmäßig ihren Arzt. Sie hat mit ihm über Alternativbehandlungen wie spezielle Rückenübungen, Akupunktur, Yoga und eine Änderung des Lebensstils gesprochen, aber er ist ein überzeugter Schulmediziner. Immer, wenn die Schmerzen schlimmer werden, verschreibt er ihr höhere Dosierungen. Trotz der Nebenwirkungen, die sie verspürt, wie Schwindelgefühl, Übelkeit und Migräne, zieht er keine anderen Möglichkeiten in Betracht.  
Wie würden Sie Sarahs Erfahrung einstufen, soviel sie es wollte, in Entscheidungen über ihre Versorgung und Behandlung eingebunden worden zu sein?
- |   |                                   |   |                              |   |                                       |   |                                   |   |  |
|---|-----------------------------------|---|------------------------------|---|---------------------------------------|---|-----------------------------------|---|--|
| 1 | <input type="checkbox"/> sehr gut | 2 | <input type="checkbox"/> gut | 3 | <input type="checkbox"/> mittel-mäßig | 4 | <input type="checkbox"/> schlecht | 5 | <input type="checkbox"/> sehr schlecht |
|---|-----------------------------------|---|------------------------------|---|---------------------------------------|---|-----------------------------------|---|--|
- 65 Herbert wurde vor Kurzem die Diagnose Diabetes mitgeteilt. Das erste Mal, als er das Krankenhaus aufsuchte, musste er Bluttests, Augenuntersuchungen und andere Routineuntersuchungen durchführen lassen. Die Krankenschwester erklärte ihm alles genau und bat ihn um seine Zustimmung, bevor sie mit der Durchführung der Tests begann.  
Wie würden Sie Herberts Erfahrung einstufen, soviel er es wollte, in Entscheidungen über seine Versorgung und Behandlung eingebunden worden zu sein?
- |   |                                   |   |                              |   |                                       |   |                                   |   |  |
|---|-----------------------------------|---|------------------------------|---|---------------------------------------|---|-----------------------------------|---|--|
| 1 | <input type="checkbox"/> sehr gut | 2 | <input type="checkbox"/> gut | 3 | <input type="checkbox"/> mittel-mäßig | 4 | <input type="checkbox"/> schlecht | 5 | <input type="checkbox"/> sehr schlecht |
|---|-----------------------------------|---|------------------------------|---|---------------------------------------|---|-----------------------------------|---|--|
- 66 Robert brach sich vor einigen Monaten den Arm und musste eine Reihe von Röntgenuntersuchungen durchführen lassen. Am Anfang erklärten ihm die Ärzte alles über seine Frakturen und sagten ihm, was sie als nächstes tun würden. Danach schickten sie ihn für weitere Untersuchungen im ganzen Krankenhaus herum, ohne ihm irgendetwas zu erklären. Obwohl Robert fragte, was passierte, ignorierten die Ärzte seine Fragen und sagten, sie hätten viel zu tun.  
Wie würden Sie Roberts Erfahrung einstufen, soviel er es wollte, in Entscheidungen über seine Versorgung und Behandlung eingebunden worden zu sein?
- |   |                                   |   |                              |   |                                       |   |                                   |   |  |
|---|-----------------------------------|---|------------------------------|---|---------------------------------------|---|-----------------------------------|---|--|
| 1 | <input type="checkbox"/> sehr gut | 2 | <input type="checkbox"/> gut | 3 | <input type="checkbox"/> mittel-mäßig | 4 | <input type="checkbox"/> schlecht | 5 | <input type="checkbox"/> sehr schlecht |
|---|-----------------------------------|---|------------------------------|---|---------------------------------------|---|-----------------------------------|---|--|
- 67 Christoph wurde im letzten Jahr am Herzen operiert. Inzwischen geht es ihm gut und er nimmt regelmäßig Medikamente. Er lebt außerhalb der Stadt und muss alle 3 Monate in die Stadt, um seinen Arzt aufzusuchen. Eines Abends hatte er Brustschmerzen und rief einen Krankenwagen. Es gelang ihm, innerhalb von 30 Minuten das Krankenhaus zu erreichen.  
Wie würden Sie Christophs Erfahrung beurteilen, wie rasch man sich seiner Probleme angenommen hat?
- |   |                                   |   |                              |   |                                       |   |                                   |   |  |
|---|-----------------------------------|---|------------------------------|---|---------------------------------------|---|-----------------------------------|---|--|
| 1 | <input type="checkbox"/> sehr gut | 2 | <input type="checkbox"/> gut | 3 | <input type="checkbox"/> mittel-mäßig | 4 | <input type="checkbox"/> schlecht | 5 | <input type="checkbox"/> sehr schlecht |
|---|-----------------------------------|---|------------------------------|---|---------------------------------------|---|-----------------------------------|---|--|
- 68 Nora leidet unter Atembeschwerden und hat fast jede Woche Hustenanfälle. Sie lebt gegenüber dem städtischen Krankenhaus und kann bei einem Anfall innerhalb von 5 Minuten in der Notaufnahme sein. Innerhalb von 10 Minuten nach ihrem dortigen Eintreffen erhält sie eine Injektion, die ihr hilft.  
Wie würden Sie Noras Erfahrung beurteilen, wie rasch man sich ihrer Probleme angenommen hat?
- |   |                                   |   |                              |   |                                       |   |                                   |   |  |
|---|-----------------------------------|---|------------------------------|---|---------------------------------------|---|-----------------------------------|---|--|
| 1 | <input type="checkbox"/> sehr gut | 2 | <input type="checkbox"/> gut | 3 | <input type="checkbox"/> mittel-mäßig | 4 | <input type="checkbox"/> schlecht | 5 | <input type="checkbox"/> sehr schlecht |
|---|-----------------------------------|---|------------------------------|---|---------------------------------------|---|-----------------------------------|---|--|
- 69 Andreas wurde die Diagnose HIV mitgeteilt. Der Arzt in dem Gesundheitszentrum, das er normalerweise aufsucht, ist sehr unterstützend. Er nimmt sich Zeit, um mit ihm über die verschiedenen Arzneitherapien, die verfügbare psychologische Unterstützung und die medizinische Betreuung zu sprechen, die er möglicherweise brauchen wird. Obwohl er Andreas geraten hat, mit dem Einnehmen von Medikamenten zu beginnen, hat er ihn auch gefragt, was er selbst tun möchte.  
Wie würden Sie Andreas Erfahrung einstufen, soviel er es wollte, in Entscheidungen über seine Versorgung und Behandlung eingebunden worden zu sein?
- |   |                                   |   |                              |   |                                       |   |                                   |   |  |
|---|-----------------------------------|---|------------------------------|---|---------------------------------------|---|-----------------------------------|---|--|
| 1 | <input type="checkbox"/> sehr gut | 2 | <input type="checkbox"/> gut | 3 | <input type="checkbox"/> mittel-mäßig | 4 | <input type="checkbox"/> schlecht | 5 | <input type="checkbox"/> sehr schlecht |
|---|-----------------------------------|---|------------------------------|---|---------------------------------------|---|-----------------------------------|---|--|
- 70 Gabriel hat schon seit langer Zeit Brustschmerzen. Normalerweise sucht er das örtliche öffentliche Krankenhaus auf, um sich untersuchen zu lassen. Eines Tages verspürt er starke Brustschmerzen und muss die Notaufnahme aufsuchen. Als er dort ankommt, lassen die Ärzte schnell Untersuchungen durchführen und ihm Blut abnehmen. Sie fragen ihn nicht um Erlaubnis, weil es eilt und sie über seinen Zustand besorgt sind.  
Wie würden Sie Gabriels Erfahrung einstufen, soviel er es wollte, in Entscheidungen über seine Versorgung und Behandlung eingebunden worden zu sein?
- |   |                                   |   |                              |   |                                       |   |                                   |   |  |
|---|-----------------------------------|---|------------------------------|---|---------------------------------------|---|-----------------------------------|---|--|
| 1 | <input type="checkbox"/> sehr gut | 2 | <input type="checkbox"/> gut | 3 | <input type="checkbox"/> mittel-mäßig | 4 | <input type="checkbox"/> schlecht | 5 | <input type="checkbox"/> sehr schlecht |
|---|-----------------------------------|---|------------------------------|---|---------------------------------------|---|-----------------------------------|---|--|
- 71 Arthur leidet schon seit mehreren Jahren unter Rückenschmerzen. Im örtlichen Krankenhaus ist immer viel los, und er muss jedes Mal, wenn er zu einem Arzt will, rund 3 Stunden warten. Manchmal muss er wieder nach Hause gehen, ohne einen Arzt gesehen zu haben. Es wurde ihm zu einem speziellen Test geraten, auf den er aber 6 Wochen warten muss, weil das Gerät im Krankenhaus bereits so lange ausgebucht ist.  
Wie würden Sie Arthurs Erfahrung beurteilen, wie rasch man sich seiner Probleme angenommen hat?
- |   |                                   |   |                              |   |                                       |   |                                   |   |  |
|---|-----------------------------------|---|------------------------------|---|---------------------------------------|---|-----------------------------------|---|--|
| 1 | <input type="checkbox"/> sehr gut | 2 | <input type="checkbox"/> gut | 3 | <input type="checkbox"/> mittel-mäßig | 4 | <input type="checkbox"/> schlecht | 5 | <input type="checkbox"/> sehr schlecht |
|---|-----------------------------------|---|------------------------------|---|---------------------------------------|---|-----------------------------------|---|--|

- 72 Sebastian fiel eines Abends von einer Leiter und brach sich das Bein. Er musste in einem Privatauto ins Bezirkskrankenhaus gebracht werden, das rund 15 km entfernt liegt. Dort musste er eine Stunde lang warten, bis der Chirurg kam. Operiert konnte er erst am nächsten Tag werden.

Wie würden Sie Sebastians Erfahrung beurteilen, wie rasch man sich seiner Probleme angenommen hat?

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

- 73 Tamara ist immer müde. Sie hat keine Energie, um irgendetwas zu tun. Vor zwei Monaten bekam sie eine Tochter. Der Arzt sagte ihr, dass sie möglicherweise unter einer postnatalen Depression leidet. Nachdem er mit ihr über ihren Zustand gesprochen hat, schlägt er ihr vor, dass sie entweder Medikamente ausprobieren oder eine Beratung aufsuchen soll. Wie würden Sie Tamaras Erfahrung einstufen, soviel sie es wollte, in Entscheidungen über ihre Versorgung und Behandlung eingebunden worden zu sein?

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

- 74 Walter leidet unter einer Nierenkrankheit. Er muss jeden Monat einmal ins Krankenhaus zur Untersuchung. Seinen Hausarzt besucht er jeden Monat zu einem im Voraus festgelegten Termin, und das Krankenhaus kann er mit dem Bus innerhalb von 15 Minuten erreichen. In den vergangenen sechs Monaten musste er seinen Arzt zweimal anrufen, weil er einen dringenden Rat über seine Medikamente brauchte. Die gewünschten Informationen erhielt er sofort.

Wie würden Sie Walters Erfahrung beurteilen, wie rasch man sich seiner Probleme angenommen 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