



Die Informationsmanager

Bundesanstalt Statistik Österreich

_____ RC



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				

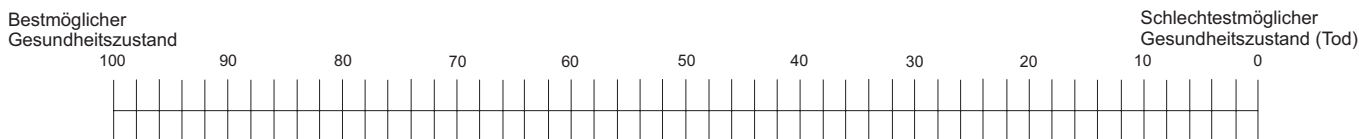
Bitte Zutreffendes ankreuzen oder die Antwort in den dafür vorgesehenen Platz eintragen.

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	nein	
	1	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 Josef musste nach einem Verkehrsunfall zehn Tage lang ins Krankenhaus. Die Schwestern baten seine Familienangehörigen, ihn nicht zu besuchen, da das Krankenhaus überbelegt sei, und Besucher, so sagten sie, "erhöhen unsere Belastung noch zusätzlich". Obwohl im Krankenhaus regelmäßiges Essen angeboten wurde, wollte Josefs Familie ihn mit einigen seiner Lieblingsspeisen verwöhnen. Aber Josef und sein Bruder wurden an diesem Tag ernsthaft gerügt, dass sie sich an die Regeln des Krankenhauses zu halten haben. Als Josef fragte, ob er eine Kirche besuchen dürfe, sagte die diensthabende Krankenschwester, dass er das Krankenhaus nicht verlassen dürfe.

Wie würden Sie Johanns Erfahrung mit der Bereitschaft des Krankenhauses einstufen, den Kontakt mit den Familienangehörigen und Freunden zu ermöglichen oder seinen religiösen Gewohnheiten während seines Aufenthalts nachgehen zu können?

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

62 Pauline musste nach einem Autounfall eine Zeitlang ins Krankenhaus. Das Krankenhauspersonal ermutigte ihre Familienangehörigen, sie täglich zu besuchen, sofern es möglich war. Ihre Mutter brachte ihr oft Süßigkeiten und Kekse. Ihre Familienangehörigen brachten sie einmal pro Woche in ein Gotteshaus und beteten mit ihr gemeinsam. Wie würden Sie Paulines Erfahrung mit der Bereitschaft des Krankenhauses einstufen, den Kontakt mit Familienangehörigen und Freunden zu ermöglichen oder ihren religiösen Gewohnheiten während ihres Aufenthalts nachgehen zu können?

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

- 63 Alfred hat einen Hausarzt, den er regelmäßig aufsucht. Vor Kurzem rieten ihm Freunde, wegen eines Hautproblems einen Facharzt für Homöopathie aufzusuchen. Als er um eine Überweisung bat, sagte ihm der Arzt, dass das nicht möglich sei, und schickte ihm anstatt dessen zu einem Hautfacharzt.
Wie würden Sie Alfreds Erfahrung beurteilen, einen Behandler oder Gesundheitsdienst seiner Wahl in Anspruch nehmen zu können?

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

- 64 Tamara musste nach einem schweren Sturz für zwei Wochen ins Krankenhaus. Ihre Familie besuchte sie während der Besuchszeiten regelmäßig, aber während des restlichen Tages langweilte sie sich. Das Krankenhaus hatte keinen Gemeinschaftsraum, und die Patienten wurden nicht ermutigt, sich gegeneinander zum Plaudern in den Zimmern zu besuchen. Es gab im Krankenhaus jedoch eine kleine Bibliothek, die sie besuchte, und manchmal brachten ihr die Krankenschwestern die Tageszeitung.
Wie würden Sie Tamaras Erfahrung mit der Bereitschaft des Krankenhauses einstufen, den Kontakt mit Familienangehörigen und Freunden aufrecht zu erhalten oder ihren religiösen Gewohnheiten während ihres Aufenthalts nachgehen zu können?

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

- 65 Ali besucht das nahe gelegene allgemeine Krankenhaus. Das Krankenhaus ist groß und verfügt über verschiedene Stationen. Je nach seinen Beschwerden kann Ali entscheiden, in welche Abteilung er gehen will. Sobald er in einer Abteilung registriert ist, darf er nur die Person konsultieren, die ihm für diesen Tag zugeteilt ist.
Wie würden Sie Alis Erfahrung beurteilen, einen Behandler oder Gesundheitsdienst seiner Wahl in Anspruch nehmen zu können?

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

- 66 Norbert hat schon seit einem Jahr Kopfschmerzen. Am Anfang verschrieb ihm sein praktischer Arzt ein Medikament, das aber nicht half. Er bat um Überweisung an einen Facharzt. Bei der Untersuchung stellte sich heraus, dass er einen Gehirntumor hat, der operiert werden muss. Er kennt einen berühmten Chirurgen, und es gelang ihm, mit diesem noch für diesen Monat einen Operationstermin zu vereinbaren.
Wie würden Sie Norberts Erfahrung beurteilen, einen Behandler oder Gesundheitsdienst seiner Wahl in Anspruch nehmen zu können?

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

- 67 Dora musste nach einem Beinbruch zwei Wochen lang im Krankenhaus bleiben. Ihr Mann und ihre Kinder arbeiteten alle weit vom Krankenhaus entfernt, und es war für sie schwierig, sie zu besuchen. Vor allem, da die Besuchszeit sehr kurz war. Ihre Mutter konnte sie überhaupt nicht besuchen, da die Besuchszeiten für sie gänzlich unpassend waren.
Wie würden Sie Doras Erfahrung mit der Bereitschaft des Krankenhauses einstufen, den Kontakt mit Familienangehörigen und Freunden aufrecht zu erhalten oder ihren religiösen Gewohnheiten während ihres Aufenthalts nachgehen zu können?

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

- 68 Jakob hat schon seit mehreren Jahren Probleme mit dem Magen. Es wurden ihm viele Ärzte empfohlen, er musste sich nach den Anweisungen seines Hausarztes richten. Sein Wunsch, an einen bekannten Magenspezialisten überwiesen zu werden, wurde von seiner Versicherung abgelehnt.
Wie würden Sie Ibrahims Erfahrung beurteilen, einen Behandler oder Gesundheitsdienst seiner Wahl in Anspruch nehmen zu können?

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

- 69 Alfred musste in Vorbereitung auf seine Bypassoperation lange Zeit im Krankenhaus verbringen. Seine Familienangehörigen besuchten ihn während der Besuchszeiten, aber während des restlichen Tages bekam er nur das Krankenhauspersonal zu Gesicht, wenn es zu ihm kam. Es wurde ihm verboten, sein kleines Radio einzuschalten, auch wenn er damit niemanden störte, und sein Wunsch nach einem Besuch des örtlichen Geistlichen wurde ebenfalls mit der Begründung abgelehnt, dass dies die anderen Patienten stören würde.

Wie würden Sie Alfreds Erfahrung mit der Bereitschaft des Krankenhauses einstufen, den Kontakt mit Familienangehörigen und Freunden aufrecht zu erhalten oder seinen religiösen Gewohnheiten während seines Aufenthalts nachgehen zu können?

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

- 70 Simon leidet unter Gelenksschmerzen und Atemlosigkeit. Er sucht wegen dieser Probleme alle zwei Monate zwei Spezialisten auf. Als sich seine Atemlosigkeit vor Kurzem verschlechterte, verlangte er einen Herzspezialisten, und seine Medikamente wurden angepasst. Er besucht seinen praktischen Arzt regelmäßig, um sich seine Medikamente verschreiben zu lassen.
Wie würden Sie Simons Erfahrung beurteilen, einen Behandler oder Gesundheitsdienst seiner Wahl in Anspruch nehmen zu können?

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

- 71 Karoline musste lange im Krankenhaus bleiben, weil ihre Krankheit schwer festzustellen war. Das Krankenhauspersonal war sehr rücksichtsvoll, wenn es darum ging, dass ihre Familienangehörigen sie so oft und so lange wie möglich besuchen konnten. Immer, wenn Karoline ihre Familie kontaktieren wollte, ließen sie sie telefonieren. Da sie wussten, dass Karoline sich Sorgen machte, organisierte das Krankenhauspersonal regelmäßig für sie Kirchenbesuche. Wie würden Sie Karolines Erfahrung mit der Bereitschaft des Krankenhauses einzustufen, den Kontakt mit den Familienangehörigen und Freunden zu ermöglichen oder ihren religiösen Gewohnheiten während ihres Aufenthalts nachgehen zu können?

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

- 72 Paula musste nach einer Operation zwei Wochen im Krankenhaus bleiben. Ihrer Familie war es sehr unangenehm, sie zu besuchen, weil ihr das Personal sogar während der Besuchszeit das Gefühl gab, nicht willkommen zu sein. Immer, wenn ihr die Familienmitglieder von zu Hause Süßigkeiten oder Kuchen mitbrachten, schalten sie die Krankenschwestern und sagten, sie sei heikel und lehne das Krankenhausessen ab. Paula hätte sich gefreut, wenn ihre engsten Freunde sie besucht hätten, aber die Krankenschwestern ermutigten dies nicht. Wie würden Sie Paulas Erfahrung mit der Bereitschaft des Krankenhauses einzustufen, den Kontakt mit Familienangehörigen und Freunden aufrecht zu erhalten oder ihren religiösen Gewohnheiten während ihres Aufenthalts nachgehen zu können?

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

- 73 Peter muss sich im lokalen Krankenhaus seinen Blutdruck messen lassen. Jedes Mal, wenn er das tut, wird er zu einem anderen Arzt geschickt. Als er einmal bat, wieder zum selben Arzt kommen zu können, sagte man ihm, dass das nicht möglich sei. Einmal, als er sehr krank war und sich schwindlig fühlte, bat er, zu einem anderen Arzt oder Facharzt geschickt zu werden, aber man sagte ihm, er könne nicht selbst entscheiden, zu wem er gehen wolle. Wie würden Sie Peters Erfahrung beurteilen, einen Behandler oder Gesundheitsdienst seiner Wahl in Anspruch nehmen zu können?

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

- 74 Mohammed sucht wegen seiner Epilepsie das Gesundheitszentrum seiner Gemeinde auf. Er muss an einem bestimmten Wochentag dorthin gehen, da das Team, zu dem er geht, nur an diesem Tag anwesend ist. Er sieht zwar jedes Mal einen Neurologen, kann aber nicht entscheiden, wen er von den vier Mitgliedern des Teams konsultieren möchte, da er immer zu der Person geschickt wird, die gerade frei ist. Wie würden Sie Mohammeds Erfahrung beurteilen, einen Behandler oder Gesundheitsdienst seiner Wahl in Anspruch nehmen zu können?

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