



Svjetska zdravstvena organizacija (WHO)

ZDRAVLJE I ZDRAVSTVENI SISTEM ISTRAŽIVANJE O KVALITETI MEDICINSKIH USLUGA
--

Poglavlje o pravodobnom i spontanom reagiranju
osoblja zdravstvenih ustanova

listopad, 2000.

GLAVNE UPUTE ZA ISTRAŽIVANJE

- ◆ Molimo Vas da ispunite ovaj upitnik. Vi ste jedna od 5000 osoba koje su bile zamoljene da podnesu izvještaj o zdravstvenom sistemu u svojoj zemlji. Informacije koje nam date bit će korištene u izvještaju Organizacije ujedinjenih naroda o zdravstvenom sistemu u Vašoj zemlji.
- ◆ Pozivamo Vas da ispunite ovaj upitnik, a ako to učinite, sve informacije na osnovu kojih bi netko mogao identificirati Vas ili Vašu obitelj bit će strogo čuvane.
- ◆ Ako upitnik nije poslan direktno Vama, osoba koja ga ispunjava trebala bi imati najmanje 18 ili više godina.
- ◆ Ponekad Vas molimo da preskočite neko pitanje u ovom upitniku. U tom slučaju vidjet ćete strelicu s porukom koja Vam ukazuje na slijedeće pitanje na koje biste trebali odgovoriti. Npr.:
 - ☒ Da ➔ Idi na Pitanje 1
 - ☐ Ne
- ◆ Ako imate još nekih pitanja vezanih uz ovo istraživanje, molimo Vas da se obratite <ubacite ime ustanove> ili Ms L. Bendib u WHO + 41 22 791 38 40.

NASLOVNA STRANICA

Broj upitnika: _____

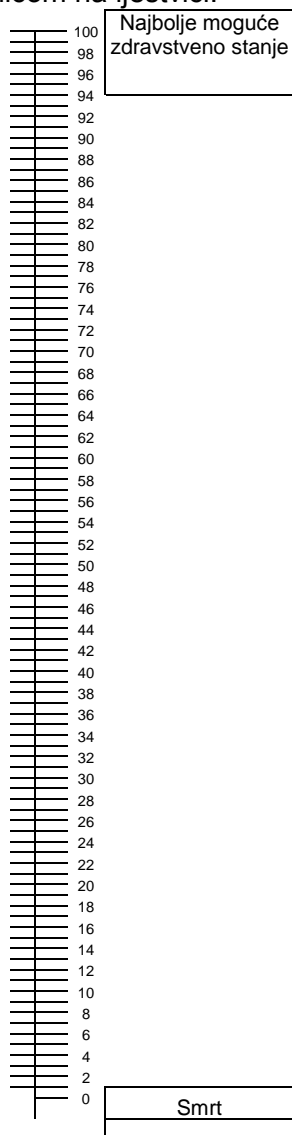
Prije nego što krenete s ispunjavanjem upitnika, molimo Vas da popunite ovu jednostavnu tablicu koja opisuje Vaše kućanstvo. Ako ste ispitanik Vi, molimo Vas da unesete vlastite podatke kao i podatke o ostalim članovima Vaše obitelji.

Član kućanstva br.	Veza s ispitanikom	Spol (Ž za žensko; M za muško)	Godine (starosna dob)	Obrazovanje (broj godina)
1	ja			
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

Odgovorite na sva pitanja tako da prekržite kućicu ili ispunite prazan prostor.

OPĆE ZDRAVSTVENO STANJE

1. Kako biste u grubo opisali Vaše zdravstveno stanje danas?
 - jako dobro
 - dobro
 - osrednje
 - loše
 - jako loše
2. Uzimajući u obzir različite aspekte Vašeg zdravstvenog stanja kako ste ga opisali u prethodnom pitanju, kamo biste se smjestili na ovoj ljestvici? Molimo Vas da to označite strelicom na ljestvici.



POSJETE ZDRAVSTVENIM USTANOVAMA

3. Da li ste u posljednjih 12 mjeseci primili bilo kakvu liječničku pomoć? (Uključujući posjete liječnicima u Vašem mjestu ili ustanovama alternativne medicine zbog i najnevažnijeg razloga, te boravak u bolnici. Ako ste doktor, nemojte uzeti u obzir liječenje samog sebe.)
 - Da
 - Ne ➔ Idi na Pitanje 50
4. Jeste li u posljednjih 12 mjeseci bili ambulantno liječeni ili Vas je liječnik opće prakse posjetio kod kuće? (Ambulantno liječenje uključuje posjet liječničkoj ordinaciji, klinici ili bilo kojoj liječničkoj ustanovi izvan Vašeg doma gdje niste proveli cijelu noć.)
 - Da
 - Ne ➔ Idi na Pitanje 35
5. Da li ste u posljednjih 12 mjeseci bili uglavnom liječeni ambulantno ili Vas je Vaš liječnik uglavnom posjećivao kod kuće?
 - Uglavnom ambulantno
 - Uglavnom posjet liječnika kod kuće
 - Oboje podjednako
6. Kada ste posljednji put posjetili neku zdravstvenu ustanovu? Je li to bilo...
 - u posljednjih 30 dana?
 - u posljednjih 3 mjeseca?
 - u posljednjih 6 mjeseci?
 - između posljednjih 6 i 12 mjeseci?
 - Ne sjećam se.

7. Kako se zvala zdravstvena ustanova?
(Molimo Vas da unesete ime ustanove, npr. Klinička bolnica "Sestre milosrdnice". Ako ustanova nema ime, navedite samo vrstu zdravstvene ustanove.)

Ime: _____

8. Je li mjesto koje ste naveli u Pitanju 7 Vaše uobičajeno mjesto gdje se liječite (ako imate takvo uobičajeno mjesto gdje liječite bolest koju ste spomenuli)?

- Da
- Ne

9. Kada ste u posljednjih 12 mjeseci zatražili liječničku pomoć, koliko ste ju često dobili čim ste ju zatražili?

- Uvijek
- Uglavnom
- Ponekad
- Nikada

10. Koliko ste u posljednjih 12 mjeseci morali čekati na pružanje liječničke pomoći od trenutka kada ste ju zatražili?

(Popunite vrijeme na odgovarajućoj crti.)

_____ minuta
_____ sati
_____ dana
_____ tjedana
_____ mjeseci

11. Jeste li u posljednjih 12 mjeseci trebali napraviti neke laboratorijske nalaze ili pretrage? Npr. krvna slika, ili rentgen.

- Da
- Ne ➔ Idi na Pitanje 13

12. Koliko ste otprilike morali čekati na nalaze ili pretrage?

- Dobio/la sam ih isti dan
- 1-2 dana
- 3-5 dana
- 6-10 dana
- više od 10 dana (navedite koliko) _____

13. Kako biste u grubo ocijenili svoja iskustva prilikom traženja pravodobne pomoći zdravstvene ustanove u posljednjih 12 mjeseci?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

14. Kada ste u posljednjih 12 mjeseci zatražili liječničku pomoć, koliko su Vas često liječnici, sestre ili ostalo medicinsko osoblje tretirali s poštovanjem?

- Uvijek
- Uglavnom
- Ponekad
- Nikada

15. Koliko Vas je često osoblje ustanove u kojoj ste zatražili liječničku pomoć, kao npr. liječnikova sekretarica ili službenica, tretiralo s poštovanjem?

- Uvijek
- Uglavnom
- Ponekad
- Nikada

16. Koliko se često u posljednjih 12 mjeseci prilikom fizičkih pregleda ili liječenja obraćala pozornost na vašu privatnost?

- Uvijek
- Uglavnom
- Ponekad
- Nikada

17. Kako biste općenito ocijenili Vaša iskustva u tretiranju s poštovanjem u zdravstvenim ustanovama u posljednjih 12 mjeseci?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

18. Koliko su Vas često u posljednjih 12 mjeseci doktori, sestre ili drugo medicinsko osoblje slušali pozorno?

- Uvijek
- Uglavnom
- Ponekad
- Nikada

19. Koliko su Vam puta u posljednjih 12 mjeseci doktori, sestre ili drugo medicinsko osoblje, probleme koji se tiču Vašeg zdravlja objasnili na način na koji ste ih razumijeli?

- Uvijek
- Uglavnom
- Ponekad
- Nikada

20. Koliko su Vam puta u posljednjih 12 mjeseci doktori, sestre ili ostalo medicinsko osoblje dali dovoljno vremena da postavite pitanja u vezi s Vašim zdravstvenim problemom ili liječenjem?

- Uvijek
- Uglavnom
- Ponekad
- Nikada

21. Kako biste općenito ocijenili Vaša iskustva u vezi s komunikacijom između Vas i osoblja zdravstvene ustanove u posljednjih 12 mjeseci?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

22. Jesu li u posljednjih 12 mjeseci prilikom Vašeg posjeta nekoj zdravstvenoj ustanovi donošene bilo kakve odluke koje su se ticale načina liječenja (npr. vrsta lijekova) ili pretraga?

- Da
- Ne → Idi na Pitanje 24

23. Koliko su Vas često u posljednjih 12 mjeseci doktori, sestre ili ostalo medicinsko osoblje uključivali u donošenje odluka koje se tiču Vašeg liječenja ili pretraga onoliko često koliko ste Vi to htjeli?

- Uvijek
- Uglavnom
- Ponekad
- Nikada

24. Koliko su često u posljednjih 12 mjeseci doktori, sestre ili ostalo medicinsko osoblje pitali za Vašu dozvolu prije nego što su krenuli s liječenjem ili pretragama?

- Uvijek
- Uglavnom
- Ponekad
- Nikada

25. Kako biste općenito ocijenili Vaša iskustva u posljednjih 12 mjeseci u uključivanju u donošenje odluka koje se tiču Vašeg liječenja ili pretraga onoliko često koliko ste Vi to htjeli?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

26. Koliko su često u posljednjih 12 mjeseci doktori, sestre ili ostalo medicinsko osoblje s Vama razgovarali nasamu tako da osobe za koje Vi niste željeli da čuju o čemu je riječ nisu mogle čuti Vaš razgovor?

- Uvijek
- Uglavnom
- Ponekad
- Nikada

27. Koliko su često u posljednjih 12 mjeseci doktori, sestre ili ostalo medicinsko osoblje Vaše osobne podatke držale povjerljivima? To znači da nitko koga Vi sami niste namjeravali obavjestiti o Vašem zdravstvenom stanju nije to ni mogao doznati.

- Uvijek
- Uglavnom
- Ponekad
- Nikada
- Ne znam

28. Kako biste ocijenili Vaša iskustva u posljednjih 12 mjeseci koja se tiču čuvanja Vaših zdravstvenih podataka povjerljivima?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

29. Koliko Vam je teško u posljednjih 12 mjeseci bilo pronaći doktore, sestre ili ostalo medicinsko osoblje s kojima ste bili zadovoljni?

- Nije bilo teško
- Imao/la sam malih poteškoća
- Imao/la sam priličnih poteškoća
- Imao/la sam ozbiljnih poteškoća
- Bilo je neizmjereno teško

30. Koliko Vam je teško u posljednjih 12 mjeseci bilo dobiti pomoć od neke druge zdravstvene ustanove, a ne one na koju ste navikli?

- Nije bilo teško
- Imao/la sam malih poteškoća
- Imao/la sam priličnih poteškoća
- Imao/la sam ozbiljnih poteškoća
- Bilo je neizmjereno teško
- Ne mogu odgovoriti - nisam iskušao/la

31. Kako biste ocijenili Vaša iskustva u posljednjih 12 mjeseci u dobivanju pomoći od bilo koje zdravstvene ustanove kojoj ste se obratili?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

32. Ako se prisjetite zdravstvenih ustanova koje ste posjetili u posljednjih 12 mjeseci, kako biste ocijenili osnovnu kvalitetu čekaonice, npr. prostora, slobodnih mjesta i svježeg zraka?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše
- Ne mogu odgovoriti - liječnik me posjetio kod kuće

33. Prisjetite li se zdravstvenih ustanova koje ste posjetili u posljednjih 12 mjeseci, kako biste ocijenili čistoću tih ustanova?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše
- Ne mogu odgovoriti - liječnik me posjetio kod kuće

34. Kako biste općenito ocijenili kvalitetu okoline, npr. prostora, slobodnih mjesta u čekaonici, svježeg zraka i čistoće, u zdravstvenim ustanovama koje ste posjetili u posljednjih 12 mjeseci?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše
- Ne mogu odgovoriti - liječnik me posjetio kod kuće

NJEGA U ZDRAVSTVENIM USTANOVAMA U KOJIMA SE MORA PRENOĆITI

35. Jeste li u posljednjih 12 mjeseci prenoćili u nekoj zdravstvenoj ustanovi ili bolnici?

- Da
- Ne ➔ Idi na Pitanje 50

36. Navedite ime bolnice u kojoj ste posljednji puta ostali preko noći ili duže?

37. Jeste li u bolnici zdravstvenu pomoć dobili čim ste ju zatražili?

- Da
- Ne

38. Kada ste bili u bolnici, koliko su Vam se često doktori i sestre posvećivali onoliko često koliko ste htjeli?

- Uvijek
- Uglavnom
- Ponekad
- Nikada

39. Kako biste ocijenili Vaša iskustva u dobivanju pravodobne pozornosti medicinskog osoblja u bolnici u posljednjih 12 mjeseci?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

40. Kako biste ocijenili Vaša iskustva u tretiranju s poštovanjem u bolnici u posljednjih 12 mjeseci?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

41. Kako biste ocijenili Vaša iskustva u bolnici u posljednjih 12 mjeseci koja se tiču kvalitete komunikacije između Vas i medicinskog osoblja?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

42. Kako biste ocijenili Vaša iskustva u bolnici u posljednjih 12 mjeseci koja se tiču uključivanja Vas samih u odlučivanje o Vašoj njezi i liječenju onoliko često koliko ste htjeli?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

43. Kako biste ocijenili Vaša iskustva u bolnici u posljednjih 12 mjeseci koja se tiču čuvanja podataka o Vašem zdravstvenom stanju povjerljivima od strane medicinskog osoblja?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

44. Kako biste ocijenili Vaša iskustva u posljednjih 12 mjeseci koja se tiču korištenja usluga bolnice po Vašem izboru?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

45. Kako biste ocijenili kvalitetu okoline, npr. prostora, slobodnih mjesta, svježeg zraka i čistoće, zdravstvenih ustanova koje ste posjetili u posljednjih 12 mjeseci?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

46. Koliko Vam je u posljednjih 12 mjeseci, kada ste ostali u bolnici, bilo teško (ako uopće) dogovoriti se sa osobljem bolnice da Vam dopuste da se Vaša obitelj i prijatelji pobrinu o Vašim osobnim potrebama, npr. da Vam donesu najdražu hranu, sapun itd.?

- Nije bilo teško
- Imao/la sam malih poteškoća
- Imao/la sam priličnih poteškoća
- Imao/la sam ozbiljnih poteškoća
- Bilo je neizmjereno teško

47. Tokom boravka u bolnici, koliko Vam je teško bilo dogovoriti se sa bolnicom da Vam dozvole da se pridržavate religijskih ili tradicionalnih običaja?

- Nije bilo teško
- Imao/la sam malih poteškoća
- Imao/la sam priličnih poteškoća
- Imao/la sam ozbiljnih poteškoća
- Bilo je neizmjereno teško

48. Kako biste ocijenili Vaša iskustva u posljednjih 12 mjeseci koja se tiču Vašeg dogovora sa osobljem bolnice da Vam dozvole da se Vaša obitelj i prijatelji brinu o Vama, odnosno da se pridržavate tradicionalnih i/ili religijskih običaja tokom Vašeg boravka u bolnici?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

49. Molimo Vas da zaokružite da ili ne za svako pitanje. Jeste li u posljednjih 12 mjeseci dobili manjkavu medicinsku pomoć Vašeg zdravstvenog sistema zbog Vaše:

(Zaokružite sve što vrijedi za Vas)

Da Ne

- | | | |
|---|---|-----------------------------------|
| ~ | ~ | nacionalnosti |
| ~ | ~ | društvene klase |
| ~ | ~ | nepostojećeg privatnog osiguranja |
| ~ | ~ | etničke pripadnosti |
| ~ | ~ | boje kože |
| ~ | ~ | spola |
| ~ | ~ | jezika |
| ~ | ~ | religije |
| ~ | ~ | političkih i ostalih uvjerenja |
| ~ | ~ | zdravstvenog stanja |
| ~ | ~ | nedostatka bogatstva ili novca |
| ~ | ~ | drugih razloga (navedite) _____ |

50. Da li se u posljednjih 12 mjeseci dogodilo da niste zatražili pomoć zdravstvene ustanove zato što si to niste mogli priuštiti?

- Da
- Ne

51. Pročitajte slijedeće kartice. U njima su opisani različiti načini na koji zdravstvene ustanove u Vašoj zemlji pokazuju poštovanje prema ljudima i smještaju ih u centar njihove pozornosti. Nakon što razmislite o onom što piše u tim karticama i o Vašem sveukupnom zdravstvenom sistemu, odgovorite koja Vam se tvrdnja čini najvažnijom a koja najmanje važnom?

DOSTOJANSTVO

- ♦ pokazuju poštovanje prema Vama
- ♦ fizičke pretrage se izvode nasamo, u privatnim prostorijama

POVJERLJIVOST PODATAKA

- ♦ Vaša povijest bolesti se drži u tajnosti
- ♦ sa Vašim zdravstvenim osobljem možete razgovarati tako da Vas osobe za koje Vi ne biste htjeli da Vas čuju ne mogu čuti

IZBOR

- ♦ imate mogućnost izabrati doktora ili sestru ili neku drugu osobu koja Vam obično pruža medicinske usluge
- ♦ imate mogućnost da medicinsku pomoć potražite u nekoj drugoj zdravstvenoj ustanovi ako to želite

PRAVODOBNA NJEGA

- ♦ ne morate trošiti neizmjereno mnogo vremena na putovanje od Vašeg doma do zdravstvene ustanove
- ♦ u hitnim slučajevima brzo Vas zbrinu
- ♦ ne morate dugo čekati kada imate dogovoreno kod doktora, niti morate dugo čekati na nalaze pretraga
- ♦ u Vašoj zdravstvenoj ustanovi ne postoje duge liste čekanja za operacije koje nisu hitne

AUTONOMIJA

- ♦ uključuju Vas se u odlučivanje o Vašoj njezi ili liječenju ako to želite
- ♦ osoblje Vaše zdravstvene ustanove uvijek prvo pita za Vaše dopuštenje prije nego što krene s liječenjem ili obavljanjem pretraga

OKOLINA

- ♦ imate dovoljno prostora, sjedećih mjesta i svježeg zraka u čekaonici
- ♦ zdravstvena ustanova je čista (uključujući čiste WC-e)
- ♦ imate zdravu i jestivu hranu

DRUŠTVENA PODRŠKA

- ♦ rodbina Vam smije donositi hranu i ostale darove
- ♦ dozvoljena Vam je sloboda pridržavanja religijskih običaja

KOMUNIKACIJA

- ♦ osoblje Vaše zdravstvene ustanove Vas sluša pozorno
- ♦ osoblje Vaše zdravstvene ustanove Vam sve objašnjava tako da to možete razumijeti
- ♦ imate vremena da postavljate pitanja

NAJVAŽNIJE

NAJMANJE VAŽNO

O VAMA

52. Koliko imate godina?

_____ godina

53. Jeste li muško ili žensko?

- Žensko
- Muško

54. Jeste li rođeni u ovoj zemlji?

- Da
- Ne

55. Jesu li Vaša oba roditelja rođena u ovoj zemlji?

- Da
- Ne

56. Koliki stupanj obrazovanja imate (uključujući osnovnu školu, srednju školu i tercijarno obrazovanje, tj. visoku i višu školu)?

_____ godina

57. U koju kategoriju spada Vaše kućanstvo ako se u obzir uzme osobni dohodak (netto osobni dohodak)?

- ~ upišite Vašu zemlju
- ~ osobni dohodak varira
- ~
- ~
- ~
- ~ ne znam

58. Postoje različita mjesta na kojima možete zatražiti zdravstvene usluge. Molimo Vas da navedete koliko ste **puta** u posljednjih 30 dana posjetili bilo koje od navedenih mjesta kako bi dobili medicinsku njegu.

Puti

_____ Liječnik opće prakse

_____ Zubar

_____ Specijalist

_____ Fizioterapeut

_____ Kiropraktičar

_____ Tradicionalni iscjeljivači

_____ Klinika (u kojoj se uglavnom nalaze sestre, koje rade neovisno o bolnici)

_____ Bolničko ambulantno odjeljenje

_____ Bolničke stacionirane usluge

_____ Ljekarna (u kojoj ste s nekim razgovarali o Vašoj njezi, a ne gdje ste samo kupili lijekove)

_____ Kućna njega

~ Ostalo (navedite što)

59. Posjedujete li javno ili privatno zdravstveno osiguranje na osnovu kojeg možete posjećivati doktora ili neku drugu zdravstvenu ustanovu u kojoj ne morate prenoćiti (stacionirano liječenje)?

- Da
- Ne
- Ne znam

60. Posjedujete li javno ili privatno zdravstveno osiguranje koje Vam omogućuje njegu u bolnici?

- Da
- Ne
- Ne znam

RAZMISLITE O SLIJEDEĆIM SITUACIJAMA

61. (Mary) ima ozbiljan zdravstveni problem i zna da će uskoro umrijeti. Svaki put kad posjeti svog doktora, ona ga pita o svom liječenju i koliko se njeno zdravstveno stanje pogoršalo. Željela bi planirati za budućnost i dogovoriti se sa svojom obitelji što će biti jednom kada ona umre. Doktor joj govori da ne brine, da su stvari pod kontrolom i da on zna što radi.

Kako biste ocijenili Maryino iskustvo koje se tiče uključivanja nje same u proces odlučivanja o njenoj njezi i liječenju kad god je to htjela?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

62. (Xavier) ima čir na želucu i doktor mu je savjetovao da ode na operaciju. Rekao mu je da će na operaciju moći otići tek nakon 3 mjeseca budući da ima još pacijenata koji čekaju na istu operaciju. Sada doktora posjećuje samo kada ga nešto boli. Kada ga posjećuje, za kontrolu se mora dogovoriti 2 tjedna unaprijed.

Kako biste ocijenili Xavierovo iskustvo u dobivanju pravodobne medicinske pomoći?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

63. (Romero) ima tuberkulozu i svaki mjesec mora otići u bolnicu kako bi mu doktor produžio recept za lijekove. Živi u selu 8 km udaljenom od bolnice i svaki puta kada želi vidjeti doktora mora

pješaćiti. Ponekad kada dođe u bolnicu sazna da doktora taj dan nema u ordinaciji tako da se kući vraća bez lijekova, a drugi dan se opet mora pješice uputiti u bolnicu. Jednom kada je noću iskašljavao krv, nije mogao doći do zraha pa je njegova obitelj morala od susjeda posuditi seljačka kola kojima su ga prevezli do bolnice.

Kako biste ocijenili Romeroovo iskustvo u dobivanju pravodobne medicinske pomoći?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

64. (Sarah) redovito posjećuje svog doktora zbog bolova u leđima. Razgovarala je s njim o alternativnom liječenju kao što su posebne vježbe za leđa, akupunktura, joga i promjene u načinu života, ali on vjeruje jedino u tradicionalno liječenje lijekovima. Kad god su bolovi postali jači, on je prilagodio tretiranje lijekovima prepisavši višu dozu. Usprkos nuspojavama od kojih Sarah pati, kao što su pospanost, mučnina i migrene, on ne želi uzeti u obzir druge mogućnosti liječenja.

Kako biste ocijenili Sarahino iskustvo koje se tiče uključivanja nje same u proces odlučivanja o njenoj njezi i liječenju kad god je to htjela?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

65. (Henryu) su dijagnosticirali dijabetes. Prvi put kad je otišao u kliniku, morao je napraviti pretrage krvne slike, pregledati oči i obaviti ostale rutinske preglede. Sestra mu je svaki postupak detaljno objasnila i pitala ga za njegov pristanak prije nego što je krenula s bilo kojim pretragama. Kako biste ocijenili Henryno iskustvo koje se tiče uključivanja njega samog u proces odlučivanja o njegovoj njezi i liječenju kad god je to htio?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

66. (Bob) je prije nekoliko mjeseci slomio ruku te je morao napraviti niz rendgenskih snimki. U početku je doktor razgovarao s njim o njegovoj slomljenoj ruci i objasnio mu što će učiniti. Međutim, kasnije su ga slali po cijeloj bolnici da obavi dodatne pretrage a da mu nisu objasnili zašto. Iako je Bob pitao o čemu se radi, doktori su ga ignorirali govoreći da imaju puno posla. Kako biste ocijenili Bobovo iskustvo koje se tiče uključivanja njega samog u proces odlučivanja o njegovoj njezi i liječenju kad god je to htio?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

67. (Kofi) je prošle godine imao operaciju srca. Sada mu je dobro te je na uobičajenom liječenju. Živi izvan grada, a svaka se 3 mjeseca mora odvesti u grad kako bi posjetio svog doktora. Jedne je noći imao bolove u prsima i nazvao hitnu pomoć tako da je do bolnice uspio doći za 30 minuta.

Kako biste ocijenili Kofino iskustvo u dobivanju pravodobne medicinske pomoći?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

68. (Dilek) ima poteškoća s disanjem i skoro svaki tjedan ima napadaje hroptajućeg kašlja. Živi preko puta gradske bolnice i treba joj otprilike 5 minuta nakon što započne napadaj kašlja da stigne do sobe hitne pomoći. 10 minuta nakon što stigne u hitnu, daju joj injekciju koja joj ublažava bolove.

Kako biste ocijenili Dilekovo iskustvo u dobivanju pravodobne medicinske pomoći?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

69. (John) je dijagnosticiran kao HIV pozitivan. Doktor u zdravstvenoj ustanovi koju obično posjećuje je tokom razgovora pokazao da ga podržava i razumije. Uzeo je vremena da s njim porazgovara o različitim terapijama lijekovima, o psihološkoj podršci koja mu je na raspolaganju, i medicinskoj njezi koja će mu vjerojatno zatrebati. Iako je Johnu savjetovao da počne uzimati lijekove, zamolio ga je da sam odluči što bi htio napraviti.

Kako biste ocijenili Johnovo iskustvo koje se tiče uključivanja njega samog u proces odlučivanja o njegovoj njezi i liječenju kad god je to htio?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

70. (Gabriel) već duže vrijeme ima bolove u prsima. Na kontrolu bično ide u svoju mjesnu bolnicu. Jedan je dan imao jake bolove u prsima pa su ga morali odvesti na hitnu. Čim je tamo stigao, doktori su brzo napravili pretrage i izvadili mu krv. Nisu ga pitali za dopuštenje budući da nije bilo vremena, a oni su bili zabrinuti za njegovo zdravstveno stanje.

Kako biste ocijenili Gabrielovo iskustvo koje se tiče uključivanja njega samog u proces odlučivanja o njegovoj njezi i liječenju kad god je to htio?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

71. (Aitor) već nekoliko godina ima bolove u leđima. Doktori u njegovoj mjesnoj bolnici uvijek su prezaposleni tako da svaki puta mora čekati otprilike 3 sata. Ponekad se vraća kući a da i nije uspio doći do doktora. Doktor mu je savjetovao da napravi posebne pretrage. Međutim, na to će morati čekati 6 tjedana budući da ima previše pacijenata koji moraju obaviti pretrage na istom uređaju.

Kako biste ocijenili Aitorovo iskustvo u dobivanju pravodobne medicinske pomoći?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

72. (Stan) je jedne večeri pao s ljestava i slomio nogu. U okružnu su ga bolnicu, koja je od njegove kuće udaljena otprilike 15 km, morali odvesti privatnim automobilom. U bolnici je sat vremena čekao na kirurga, a operirali su ga tek slijedeći dan.

Kako biste ocijenili Stanovo iskustvo u dobivanju pravodobne medicinske pomoći?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

73. (Tara) je uvijek umorna i nema energije ni za šta. Prije dva mjeseca je rodila djevojčicu. Doktor joj je rekao da vjerojatno pati od postnatalne depresije. Nakon što je s njom porazgovarao o njenom stanju, predložio joj je da proba uzeti neko antidepresivno sredstvo ili, ako joj je to draže, da se posavjetuje sa stručnom osobom.

Kako biste ocijenili Tarino iskustvo koje se tiče uključivanja nje same u proces odlučivanja o njejoj njezi i liječenju kad god je to htjela?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše

74. (Niels) ima bolesne bubrege, stoga svaki mjesec mora ići u bolnicu na kontrolu. Ima svog stalnog doktora s kojim se unaprijed dogovara o terminu slijedeće kontrole. Do bolnice mu treba 15 minuta gradskim autobusom. U posljednjih je 6 mjeseci dva puta morao telefonirati doktoru kako bi se s njim hitno posavjetovao o lijekovima. U oba je slučaja informacije dobio isti čas.

Kako biste ocijenili Nielsovo iskustvo u dobivanju pravodobne medicinske pomoći?

- Jako dobro
- Dobro
- Osrednje
- Loše
- Jako loše