

TERVEYDENHUOLLON KULUTTAJALÄHTÖISYYS 2001

ARVOISA VASTAANOTTAJA

Teidät on satunnaisesti valittu mukaan kansainväliseen kyselytutkimukseen, jonka Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus (STAKES) toteuttaa Maailman terveysjärjestön (WHO) pyynnöstä. Tutkimus, joka on WHO:n rahoittama, selvittää terveyspalvelujen käyttöä sekä ihmisten käsityksiä terveyspalveluista. Tutkimuksen tuloksia käytetään eri maiden terveydenhuoltopalvelujen kehittämiseen.

Maailman terveysjärjestö (WHO) on Yhdistyneiden kansakuntien (YK) järjestö, jonka tärkein tehtävä on edistää väestön terveyttä kaikkialla maailmassa. Tärkeä osa tässä työssä on selvittää kuinka eri maissa terveydenhuoltojärjestelmä kohtelee asiakkaitaan. WHO haluaa selvittää kohdellaanko asiakkaita kunnioittavasti ja pystytäänkö asiakkaiden tarpeisiin vastaamaan terveydenhuollossa. Tätä kutsutaan terveydenhuollon kuluttajalähtöisyydeksi.

VASTAAMINEN

Pyydämme Teitä tutustumaan huolellisesti lomakkeeseen, jonka vastaamiseen menee noin 20 minuuttia. Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista. Mitä täydellisemmät vastaukset saamme **jokaiselta osanottajalta**, sitä luotettavampia tietoja tutkimus antaa. Huomatkaa, että myös osittain täytetyt lomakkeet kannattaa palauttaa. Toivomme, että ehditte vastata mahdollisimman pian, mieluiten **viikon kuluessa**. Palauttakaa lomake oheisessa kuoressa, postimaksu on jo suoritettu.

Aineisto tallennetaan STAKES:ssa. Lomakkeen tiedot käsitellään täysin luottamuksellisesti. Vastaajien henkilötiedot eivät tule esille missään vaiheessa tuloksia tallennettaessa tai analysoitaessa. Kun tulokset on tallennettu, kaikki nimi- ja osoitetiedot hävitetään. Lomakkeet on varustettu viivakoodein ja numeroitu tietokonekäsittelyä varten. Näin emme lähetä *uutta lomaketta* jo kerran vastanneille. Lomake on lähetetty 18-vuotta täyttäneille. On tärkeää, että täytätte lomakkeeseen sen henkilön tiedot, jolle lomake on lähetetty.

OHJEITA VASTAAJALLE:

Lukekaa ensin koko kysymys ja vastatkaa sitten rengastamalla oikean tai sopivimman vaihtoehdon numero. Joidenkin kysymysten kohdalla on viiva, johon vastaus tai sen tarkennus on tarkoitus kirjoittaa.

Joidenkin vastausten jälkeen huomautetaan, että voitte siirtyä suoraan kyseisen numeron ilmoittamaan kysymykseen. Silloin Teidän ei tarvitse vastata väliin jääviin kysymyksiin.

LISÄTIETOJA

Tutkimusta koskeviin tiedusteluihin vastaa STAKES:ista erikoistutkija Anna-Mari Aalto, puhelin (09) 3967 2252.

OSOITELÄHDE: Väestötietojärjestelmä, Väestörekisterikeskus, PL 7, 00521 HELSINKI.

KOTITALOUS

Ennen kuin aloitatte olkaa hyvä ja täyttäkää alla olevaan taulukkoon kotitalouteenne tällä hetkellä kuuluvat henkilöt. Täyttäkää ensimmäiselle riville itseänne koskevat tiedot ja seuraaville riveille kotitalouden muiden jäsenten tiedot. Kotitaloudella tarkoitetaan henkilöitä, jotka asuvat ja ruokailevat yhdessä.

	Kotitalouden jäsenen (sukulaisuus)suhde vastaajaan*	Sukupuoli M = mies N = nainen	Ikä (vuosina)	Koulutus (kuinka monta vuotta yhteensä käynyt koulua ja opiskellut)
1	vastaaja itse			
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

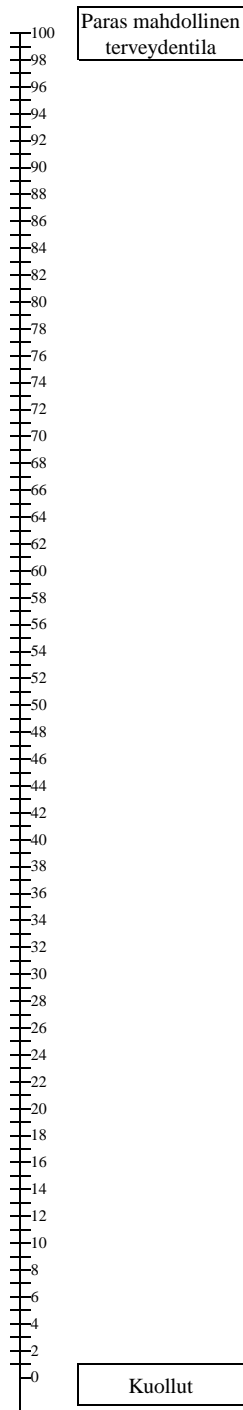
* esim. aviopuoliso, avopuoliso, vastaajan tai hänen puolisonsa lapsi, vastaajan sisar tai veli, vastaajan vanhemmat, vastaajan appivanhemmat, vastaajan miniä tai vävy, vastaajan isovanhemmat, vastaajan lapsenlapsi, vastaajan käly tai lanko, vastaajan sisarusten lapset

YLEINEN TERVEYDENTILA

1. Onko terveytenne tällä hetkellä yleisesti ottaen

- 1 erittäin hyvä
- 2 hyvä
- 3 kohtalainen
- 4 huono
- 5 erittäin huono

2. Ottaen huomioon terveydentilanne tällä hetkellä mihin kohtaan sijoittaisitte itsenne seuraavaan asteikkoon? Merkitkää kohta nuolella.



AVOTERVEYSPALVELUJEN KÄYTTÖ (viimeksi kuluneiden 12 kuukauden aikana)

3. Oletteko viimeksi kuluneiden 12 kuukauden aikana käyttänyt mitä tahansa terveydenhuoltopalveluja?

- 1 kyllä
- 2 ei →siirry kysymykseen 50

4. Oletteko viimeksi kuluneiden 12 kuukauden aikana käyttänyt mitään avoterveydenhuollon palveluja tai onko terveydenhuoltohenkilökunta (lääkäri/hoitaja) tehnyt kotikäynnin luoksenne? (Avoterveydenhuollossa hoitopaikassa ei yövytä. Avoterveydenhuoltopalveluja ovat esim. lääkärin vastaanottokäynnit, neuvolakäynnit, sairaalan poliklinikkakäynnit.)

- 1 kyllä
- 2 ei →siirry kysymykseen 35

5. Ajatelkaa avoterveydenhuoltopalvelujen käyttöänne viimeisten 12 kuukauden aikana. Onko käytöstänne suurempi osa ollut vastaanottokäyntejä vai kotikäyntejä?

- 1 Olen käynyt eniten vastaanotolla.
- 2 Minua hoitanut henkilö on tehnyt enimmäkseen kotikäyntejä.
- 3 Yhtä paljon vastaanottokäyntejä ja kotikäyntejä

6. Milloin viimeksi kävitte terveydenhuoltohenkilöstön vastaanotolla?

- 1 Alle 30 päivää sitten
- 2 1-3 kuukautta sitten
- 3 3-6 kuukautta sitten
- 4 6-12 kuukautta sitten
- 5 En muista koska

7. Missä viimeksi kävitte terveydenhuoltohenkilöstön vastaanotolla?

- 1 omalla terveysasemalla ja/tai neuvola-vastaanotolla
- 2 yksityislääkäriasemalla
- 3 työterveyshuollossa
- 4 sairaalan poliklinikalla
- 5 koulu- tai opiskelijaterveydenhuollossa (esim. YTHS)
- 6 mielenterveystoimistossa
- 7 muualla, missä?

8. Oliko kyseessä hoitopaikka, jossa useimmiten käytte terveydenhuoltohenkilöstön vastaanotolla?

- 1 ei
- 2 kyllä
- 3 kysymys ei koske minua

9. Kun viimeisten 12 kuukauden aikana olette tarvinnut hoitoa, oletteko päässyt hoitoon riittävän nopeasti?

- 1 aina
- 2 useimmiten
- 3 joskus
- 4 en koskaan

10. Kun viimeisten 12 kuukauden aikana olette tarvinnut hoitoa, kuinka kauan olette joutunut yleensä odottamaan hoitoon pääsyä? (Täyttäkää odottamanne aika jollekin alla olevista viivoista.)

_____ minuuttia

_____ tuntia

_____ päivää

_____ viikkoa

_____ kuukautta

11. Oletteko viimeksi kuluneiden 12 kuukauden aikana tarvinnut laboratoriokokeita tai muita tutkimuksia? Esim. verikokeita, ultraäänitutkimuksia tai röntgenkokeita.

- 1 kyllä
- 2 en →siirry kysymykseen 13

12. Kuinka kauan yleensä jouduitte odottamaan tutkimukseen pääsyä?

- 1 Pääsin tutkimuksiin samana päivänä.
- 2 1-2 päivää
- 3 3-5 päivää
- 4 6-10 päivää
- 5 yli 10 päivää (tarkenna kuinka monta päivää)

13. Kun ajattelette terveydenhuoltopalveluiden käyttöänne viimeksi kuluneiden 12 kuukauden aikana kaiken kaikkiaan, kuinka hyvin olette päässyt riittävän nopeasti hoitoon?

- 1 erittäin hyvin
- 2 hyvin
- 3 kohtalaisesti
- 4 huonosti
- 5 erittäin huonosti

14. Kohteliko hoitohenkilökunta (lääkärit, hoitajat tai muu hoitava henkilö) Teitä kunnioittavasti?

- 1 aina
- 2 useimmiten
- 3 joskus
- 4 ei koskaan

15. Kohteliko toimistohenkilökunta (vastaanottoapulainen, virkailija, hallintohenkilöstö) Teitä kunnioittavasti?

- 1 aina
- 2 useimmiten
- 3 joskus
- 4 ei koskaan

16. Tehtiinkö tutkimukset ja hoidot siten, että Teidän yksityisyyttänne kunnioitettiin?

- 1 aina
- 2 useimmiten
- 3 joskus
- 4 ei koskaan

17. Kun ajattelette kaiken kaikkiaan kokemuksianne terveydenhuoltohenkilökunnasta viimeksi kuluneiden 12 kuukauden aikana, onko Teitä kohdeltu kunnioittavasti?

- 1 erittäin kunnioittavasti
- 2 melko kunnioittavasti
- 3 kohtalaisen kunnioittavasti
- 4 ei kovin kunnioittavasti
- 5 ei yhtään kunnioittavasti

18. Kuunteliko hoitohenkilökunta riittävästi mitä Teillä oli sanottavaa?

- 1 aina
- 2 useimmiten
- 3 joskus
- 4 ei koskaan

19. Selittikö hoitohenkilökunta asiat teille ymmärrettävästi?

- 1 aina
- 2 useimmiten
- 3 joskus
- 4 ei koskaan

20. Antoiko hoitohenkilökunta Teille tarpeeksi aikaa kysyä terveydentilaanne liittyvistä asioista tai saamistanne hoidoista?

- 1 aina
- 2 useimmiten
- 3 joskus
- 4 ei koskaan

21. Kun ajattelette kaiken kaikkiaan kokemuksianne hoitohenkilökunnasta viimeksi kuluneiden 12 kuukauden aikana, miten arvioisitte Teidän ja hoitohenkilökunnan välisen tiedonkulun onnistuneen?

- 1 erittäin hyvin
- 2 hyvin
- 3 kohtalaisesti
- 4 huonosti
- 5 erittäin huonosti

22. Kun viimeksi kuluneiden 12 kuukauden aikana kävitte vastaanotolla, tehtiinkö käynnillä hoitoanne (esim. lääkitys) tai tutkimuksia koskevia päätöksiä?

- 1 kyllä
- 2 ei →siirry kysymykseen 24

23. Antoiko hoitohenkilökunta Teidän osallistua hoitoanne tai tehtyjä tutkimuksia koskeviin päätöksiin niin paljon kuin Te halusitte?

- 1 aina
- 2 useimmiten
- 3 joskus
- 4 ei koskaan

24. Kysyikö hoitohenkilökunta Teidän suostumustanne ennen hoitojen tai tutkimusten aloittamista?

- 1 aina
- 2 useimmiten
- 3 joskus
- 4 ei koskaan

25. Kun ajattelette kaiken kaikkiaan kokemuksianne terveydenhuoltopalveluista viimeksi kuluneiden 12 kuukauden aikana, oletteko Te saanut osallistua mielestänne riittävästi hoitoanne koskevaan päätöksentekoon?

- 1 erittäin hyvin
- 2 hyvin
- 3 kohtalaisesti
- 4 huonosti
- 5 erittäin huonosti

26. Käytiinkö keskustelunne hoitohenkilökunnan kanssa siten, että ulkopuoliset eivät pystyneet kuulemaan keskusteluanne?

- 1 aina
- 2 useimmiten
- 3 joskus
- 4 ei koskaan

27. Käsittelikö hoitohenkilökunta Teitä koskevia tietoja luottamuksellisesti (vain teidän valitsemanne henkilöt saivat tietoja terveydentilastanne)?

- 1 aina
- 2 useimmiten
- 3 joskus
- 4 ei koskaan

28. Kun ajattelette kaiken kaikkiaan kokemuksianne terveydenhuoltopalveluista viimeksi kuluneiden 12 kuukauden aikana, miten arvioisitte Teitä koskevien tietojen pysyneen luottamuksellisena?

- 1 erittäin hyvin
- 2 hyvin
- 3 kohtalaisesti
- 4 huonosti
- 5 erittäin huonosti

29. Onko Teillä ollut viimeksi kuluneiden 12 kuukauden aikana vaikeuksia päästä haluamanne henkilön hoidettavaksi?

- 1 ei lainkaan
- 2 hieman
- 3 kohtalaisesti
- 4 melko paljon
- 5 erittäin paljon

30. Onko Teillä ollut viimeksi kuluneiden 12 kuukauden aikana vaikeuksia vaihtaa hoitopaikkaa halutessanne?

- 1 ei lainkaan
- 2 hieman
- 3 kohtalaisesti
- 4 melko paljon
- 5 erittäin paljon
- 6 kysymys ei koske minua / en ole koskaan vaihtanut hoitopaikkaa

31. Kun ajattelette kaiken kaikkiaan kokemuksianne terveydenhuoltopalveluista viimeksi kuluneiden 12 kuukauden aikana, minkälaiset ovat olleet mahdollisuutenne päästä haluamanne henkilön hoidettavaksi haluamaanne paikkaan?

- 1 erittäin hyvät
- 2 hyvät
- 3 kohtalaiset
- 4 huonot
- 5 erittäin huonot

32. Ajatelkaa viimeksi kuluneiden 12 kuukauden aikana käymienne hoitopaikkojen fyysisiä puitteita ja tiloja. Miten kuvailisitte odotushuonetta (esim. tilan ja istumapaikkojen riittävyyttä, sisäilman laatua)?

- 1 erittäin hyvä
- 2 hyvä
- 3 kohtalainen
- 4 huono
- 5 erittäin huono
- 6 kysymys ei koske minua, kyseessä oli kotikäynti

33. Ajatelkaa viimeksi kuluneiden 12 kuukauden aikana käymienne hoitopaikkojen fyysisiä puitteita ja tiloja. Miten kuvailisitte paikan siisteyttä/puhtautta?

- 1 erittäin hyvä
- 2 hyvä
- 3 kohtalainen
- 4 huono
- 5 erittäin huono
- 6 kysymys ei koske minua, kyseessä oli kotikäynti

34. Kun ajattelette kaiken kaikkiaan kokemuksianne terveydenhuoltopalveluista viimeksi kuluneiden 12 kuukauden aikana, miten arvioisitte hoitopaikkojen fyysisiä puitteita ja tiloja (tilan ja istumapaikkojen riittävyyttä, sisäilman laatua sekä siisteyttä/puhtautta)?

- 1 erittäin hyvät
- 2 hyvät
- 3 kohtalaiset
- 4 huonot
- 5 erittäin huonot
- 6 kysymys ei koske minua, kyseessä oli kotikäynti

SAIRAALAHOITO

35. Oletteko viimeksi kuluneiden 12 kuukauden aikana joutunut hoitonne takia yöpymään terveyskeskuksessa tai sairaalassa?

- 1 kyllä
- 2 ei →siirry kysymykseen 50

36. Missä terveyskeskuksessa tai sairaalassa yövyitte hoitonne takia?

37. Pääsittekö sairaalahoitoon riittävän nopeasti?

- 1 kyllä
- 2 ei

38. Sairaalahoidossa ollessanne saitteko huomiota ja huolenpitoa hoitohenkilökunnalta riittävän nopeasti?

- 1 aina
- 2 useimmiten
- 3 joskus
- 4 ei koskaan

39. Kun ajattelette kaiken kaikkiaan kokemuksianne sairaalahoidosta viimeksi kuluneiden 12 kuukauden aikana, saitteko huomiota ja hoitoa riittävän nopeasti?

- 1 erittäin hyvin
- 2 hyvin
- 3 kohtalaisesti
- 4 huonosti
- 5 erittäin huonosti

40. Kun ajattelette kaiken kaikkiaan kokemuksianne sairaalan hoitohenkilökunnasta viimeksi kuluneiden 12 kuukauden aikana, kohdeltiinko Teitä kunnioittavasti?

- 1 erittäin kunnioittavasti
- 2 kunnioittavasti
- 3 kohtalaisen kunnioittavasti
- 4 ei kovin kunnioittavasti
- 5 ei yhtään kunnioittavasti

41. Kun ajattelette kaiken kaikkiaan kokemuksianne sairaalan hoitohenkilökunnasta viimeksi kuluneiden 12 kuukauden aikana, miten arvioisitte Teidän ja hoitohenkilökunnan välisen tiedonkulun onnistuneen?

- 1 erittäin hyvin
- 2 hyvin
- 3 kohtalaisesti
- 4 huonosti
- 5 erittäin huonosti

42. Kun ajattelette kaiken kaikkiaan kokemuksianne sairaalahoidosta viimeksi kuluneiden 12 kuukauden aikana, oletteko Te saanut osallistua mielestänne riittävästi hoitoanne koskevaan päätöksentekoon?

- 1 erittäin hyvin
- 2 hyvin
- 3 kohtalaisesti
- 4 huonosti
- 5 erittäin huonosti

43. Kun ajattelette kaiken kaikkiaan kokemuksianne sairaalahoidosta viimeksi kuluneiden 12 kuukauden aikana, miten arvioisitte Teitä koskevien tietojen pysyneen luottamuksellisena?

- 1 erittäin hyvin
- 2 hyvin
- 3 kohtalaisesti
- 4 huonosti
- 5 erittäin huonosti

44. Kun ajattelette kaiken kaikkiaan kokemuksianne sairaalahoidosta viimeksi kuluneiden 12 kuukauden aikana, minkälaiset ovat olleet mahdollisuutenne päästä haluamanne sairaalaan hoitoon?

- 1 erittäin hyvät
- 2 hyvät
- 3 kohtalaiset
- 4 huonot
- 5 erittäin huonot

45. Kun ajattelette kaiken kaikkiaan kokemuksianne sairaalahoidosta viimeksi kuluneiden 12 kuukauden aikana, miten arvioisitte sairaalan fyysisiä puitteita ja tiloja (tilan ja istumapaikkojen riittävyttä, sisäilman laatua sekä siisteyttä/puhtautta)?

- 1 erittäin hyvät
- 2 hyvät
- 3 kohtalaiset
- 4 huonot
- 5 erittäin huonot

46. Oliko perheenjäsenille ja ystäville järjestetty mahdollisuus huolehtia henkilökohtaisista toivomuksistanne (esim. saivat tuoda sairaalaan lempiruokaanne, saippuaa, jne.) sairaalahoidon aikana?

- 1 kyllä, ilman vaikeuksia
- 2 hieman vaikeuksia
- 3 kohtalaisesti vaikeuksia
- 4 melko paljon vaikeuksia
- 5 erittäin paljon vaikeuksia

47. Oliko Teillä vaikeuksia halutessanne harjoittaa uskontoanne tai muita Teille tärkeitä perinteitä tai tapoja sairaalahoidon aikana?

- 1 ei ollut vaikeuksia
- 2 hieman vaikeuksia
- 3 kohtalaisesti vaikeuksia
- 4 melko paljon vaikeuksia
- 5 erittäin paljon vaikeuksia

48. Kun ajattelette kaiken kaikkiaan kokemuksianne sairaalahoidosta viimeksi kuluneiden 12 kuukauden aikana, miten sairaalassa oli huolehdittu mahdollisuudesta olla yhteydessä sukulaisiin ja ystäviin sekä harjoittaa uskontoa tai muita tärkeitä perinteitä tai tapoja?

- 1 erittäin hyvin
- 2 hyvin
- 3 kohtalaisesti
- 4 huonosti
- 5 erittäin huonosti

49. Onko terveydenhuoltohenkilökunta viimeksi kuluneiden 12 kuukauden aikana kohdellut Teitä huonosti seuraavien syiden takia? (Ympyröikää kaikki sopivat vaihtoehdot.)

- 1 kansallisuus
 - 2 sosiaaliluokka
 - 3 ei yksityistä sairausvakuutusta
 - 4 etninen ryhmä
 - 5 ihon väri
 - 6 sukupuoli
 - 7 äidinkieli
 - 8 uskonto
 - 9 poliittiset tai muut mielipiteet
 - 10 terveydentila
 - 11 köyhyys
 - 12 muu, mikä?
-

50. Oletteko viimeksi kuluneiden 12 kuukauden aikana ollut käyttämättä terveyspalveluja, koska teillä ei ollut varaa niihin?

- 1 kyllä
- 2 ei

Seuraavassa on lueteltu 8 erilaista asiakkaan kohtelua terveydenhuollossa kuvaavaa seikkaa ja mitä niillä tarkoitetaan. Lukekaa kaikki kuvaukset huolellisesti läpi ja valitkaa niistä itsellenne tärkein ja vähiten tärkein.

51. Mitkä ovat mielestänne tärkein ja vähiten tärkein asiakkaan kunnioitusta terveydenhuollossa kuvaava asia?

Asiat on numeroitu. Kirjoittakaa valitsemaanne kohdan numero tyhjälle viivalle.

TÄRKEIN _____

VÄHITEN TÄRKEÄ _____

1) ARVOSTUS

- Asiakkaalle/potilaalle osoitetaan kunnioitusta.
- Asiakkaan yksityisyys säilytetään ruumiillisissa tarkastuksissa ja tutkimuksissa.

2) SALASSAPITOVELVOLLISUUS

- Asiakkaan terveydentilaa koskeva tieto pysyy luottamuksellisena.
- Terveydenhuoltohenkilöstö keskustelelee asiakkaan/potilaan asioista siten, että ulkopuoliset eivät pysty kuulemaan.

3) VALINNANVAPAUS

- Asiakas voi valita itseä hoitavan henkilön (lääkärin, sairaan-/terveydenhoitajan, muu hoitava henkilö).
- Asiakas voi halutessaan vaihtaa hoitopaikkaa.

4) NOPEA HOITOON PÄÄSY

- Kodin ja terveydenhuoltopalvelujen välinen etäisyys ja matkaan kuluva aika ovat kohtuulliset.
- Kiireellisessä tapauksessa hoitoa saa heti.
- Vastaanottoajan saa nopeasti ja tutkimuksiin pääsee nopeasti.
- Ei-kiireellisiin leikkauksiin on lyhyet jonotusajat.

5) ITSEMÄÄRÄÄMINEN (AUTONOMIA)

- Asiakas voi halutessa osallistua omaa hoitoa koskevaan päätöksentekoon.
- Asiakkaalta/potilaalta kysytään suostumus hoitoihin ja tutkimuksiin.

6) YMPÄRISTÖ

- Odotushuoneet ovat tilavia, niissä on tarpeeksi istumapaikkoja ja raitis ilma.
- Tilat ovat puhtaat ja siistit (myös WC:t)
- Ruoka on terveellistä ja syömäkelpoista.

7) SOSIAALINEN TUKI

- Sukulaiset voivat tuoda ruokaa ja muita lahjoja sairaalaan.
- Uskonnonharjoittamisen vapaus.

8) VUOROVAIKUTUS

- Terveydenhuoltohenkilökunta kuuntelee asiakasta/potilasta.
- Terveydenhuoltohenkilökunta selittää hoitoa ja tutkimusta koskevat asiat ymmärrettävästi.
- Asiakkaalla/potilaalla on mahdollisuus ja aikaa kysyä hoitoon liittyvistä asioista.

HENKILÖTIETOJA

52. Minkä ikäinen olette?

_____ vuotta

53. Sukupuoli

- 1 mies
- 2 nainen

54. Oletteko syntynyt Suomessa?

- 1 kyllä
- 2 ei

55. Ovatko molemmat vanhempanne syntyneet Suomessa?

- 1 kyllä
- 2 ei

56. Kuinka monta vuotta olette yhteensä käynyt koulua ja opiskellut? (Laskekaa mukaan 1) kansa-/kansalais-/keski- tai peruskoulu, 2) lukio ja 3) ammatillinen koulu tai opisto tai korkeakoulututkinto.)

_____ vuotta

57. Kuinka suuret ovat käteen jäävät tulonne kuukaudessa verojen jälkeen? (Tuloihin lasketaan kaikki tulot myös eläke, lapsilisä, opintotuki, äitiyspäiväraha, sairauspäiväraha ja työttömyyspäiväraha.)

_____ mk

58. Seuraavassa on esitetty terveydenhuoltopalveluja tarjoavia paikkoja ja henkilöitä. Olkaa hyvä ja täyttäkää tyhjälle viivalle kuinka monta kertaa olette viimeksi kuluneiden 30 päivän aikana käynyt seuraavien ammattiryhmien vastaanotolla / seuraavissa paikoissa terveydenhoitohenkilöstön vastaanotolla.

1	yleislääkäri	_____	kertaa
2	hammaslääkäri	_____	kertaa
3	erikoislääkäri	_____	kertaa
4	fysioterapeutti	_____	kertaa
5	kiropraktikko	_____	kertaa
6	kansanparantaja	_____	kertaa
7	neuvola (esim. äitiys, perhesuunnitteluneuvola)	_____	kertaa
8	sairaalan poliklinikka	_____	kertaa
9	sairaalahoidossa	_____	kertaa
10	apteekki (käynti, jolloin kysytte farmaseutilta neuvoa ettekä vain ostaneet lääkettä)	_____	kertaa
11	kotisairaanhoido	_____	kertaa
12	muu, mikä?	_____	kertaa
		_____	kertaa

59. Onko teillä yksityistä sairaskorvausta?

- 1 kyllä
- 2 ei
- 3 en tiedä

60. Onko teillä sairaalahoidon korvaavaa vakuutusta

- 1 kyllä
- 2 ei
- 3 en tiedä

ARVIOIKAA SEURAAVIA KUVITELTUJA TILANTEITA

61. Kaarina joutui olemaan pitkän aikaa sairaalassa, koska hänen sairautensa oli vaikea diagnosoida. Sairaalan työntekijät olivat hyvin huomaavaisia antaessaan perheenjäsenten olla Kaarinan luona sairaalassa niin paljon kuin mahdollista. Kaarina sai käyttää puhelinta aina tarvittaessa. Henkilökunta tiesi Kaarinan olevan huolissaan, joten he järjestivät hänelle mahdollisuuden säännöllisesti käydä kirkossa. Miten sairaalassa oli mielestänne huolehdittu Kaarinan mahdollisuudesta olla yhteydessä sukulaisiin ja ystäviin sekä harjoittaa uskontoa?

- 1 erittäin hyvin
- 2 hyvin
- 3 kohtalaisesti
- 4 huonosti
- 5 erittäin huonosti

62. Jouduttuaan auto-onnettomuuteen Paula joutui olemaan pitkään sairaalassa. Sairaalan henkilökunta rohkaisi perheenjäseniä käymään sairaalassa päivittäin mihin aikaan tahansa. Hänen äitinsä toi hänelle usein makeisia ja kakkua. Paulan perhe vei hänet kerran viikossa kirkkoon ja he rukoilivat yhdessä. Miten sairaalassa oli mielestänne huolehdittu Paulan mahdollisuudesta olla yhteydessä sukulaisiin ja ystäviin sekä harjoittaa uskontoa?

- 1 erittäin hyvin
- 2 hyvin
- 3 kohtalaisesti
- 4 huonosti
- 5 erittäin huonosti

63. Simolla on nivelkipuja ja hengenahdistusta. Hän tapaa näiden vaivojen takia kahta eri erikoislääkäriä joka toinen kuukausi. Hengenahdistuksen pahennuttua hän pyysi lähetteen sydäntautien erikoislääkärille, joka muutti hänen lääkitystään. Yleislääkärin vastaanotolla hän käy säännöllisesti uusimassa reseptinsä. Arvioi kuinka hyvät mahdollisuudet Simolla on päästä haluamansa henkilön tai haluamaansa paikkaan hoidettavaksi?

- 1 erittäin hyvät
- 2 hyvät
- 3 kohtalaiset
- 4 huonot
- 5 erittäin huonot

64. Antti käy säännöllisesti omalääkäriinsä vastaanotolla. Äskettäin Antin ystävät neuvoivat häntä käymään ihottumansa takia eräällä vaihtoehtoista hoitoa antavalla parantajalla. Hänen omalääkäriinsä ei suostunut antamaan hänelle lähetettä vaan ohjasi hänet ihotautien erikoislääkärille. Arvioi kuinka hyvät mahdollisuudet Antilla on päästä haluamansa henkilön tai haluamaansa paikkaan hoidettavaksi?

- 1 erittäin hyvät
- 2 hyvät
- 3 kohtalaiset
- 4 huonot
- 5 erittäin huonot

65. Tarjalla kesti kaksi viikkoa ennen kuin hän pääsi kotiin sairaalasta kaaduttuaan pahasti. Hänen perheensä kävi säännöllisesti vierailuaikoina sairaalassa. Lopun päivää hän oli pitkästynyt. Osastolla ei ollut yhteistä oleskeluhuonetta eikä potilaita rohkaistu vierailemaan toistensa huoneissa. Sairaalassa oli kuitenkin pieni kirjasto, jossa Tarja kävi ja hoitajat toivat hänelle joskus päivän sanomalehden. Miten sairaalassa oli mielestänne huolehdittu Tarjan mahdollisuudesta olla yhteydessä sukulaisiin ja ystäviin sekä harjoittaa uskontoa?

- 1 erittäin hyvin
- 2 hyvin
- 3 kohtalaisesti
- 4 huonosti
- 5 erittäin huonosti

66. Niilo on kärsinyt viimeisen vuoden jatkuvasta päänsärystä. Ensin yleislääkäri määräsi hänelle särkylääkettä, mutta se ei auttanut. Hän pyysi päästä erikoislääkärin vastaanotolle. Hänet tutkittiin ja häneltä löydettiin leikkaushoidon vaativa aivokasvain. Hänen on onnistunut saada leikkausaika tässä kuussa tietämältään kuuluisalta kirurgilta. Arvioi kuinka hyvät mahdollisuudet Niilolla on päästä haluamansa henkilön tai haluamaansa paikkaan hoidettavaksi?

- 1 erittäin hyvät
- 2 hyvät
- 3 kohtalaiset
- 4 huonot
- 5 erittäin huonot

67. Taru joutui sairaalaan kahdeksi viikoksi murtuneen jalan takia. Hänen aviomiehellään ja lapsillaan oli hankalaa käydä vierailuaikana sairaalassa, koska he olivat kaikki töissä kaukana sairaalasta ja vierailuaika oli hyvin lyhyt. Tarun äidille vierailuajat eivät käyneet ollenkaan, joten hän ei päässyt ollenkaan tervehtimään Tarua. Miten sairaalassa oli mielestänne huolehdittu Tarun mahdollisuudesta olla yhteydessä sukulaisiin ja ystäviin sekä harjoittaa uskontoa?

- 1 erittäin hyvin
- 2 hyvin
- 3 kohtalaisesti
- 4 huonosti
- 5 erittäin huonosti

68. Ilkalla on ollut ongelmia vatsansa kanssa jo useita vuosia. Hän on saanut lähetteen useille lääkäreille, jotka kaikki ovat olleet hänen omalääkäriinsä suosittelimia. Vakuutuslaitos on hylännyt hänen anomuksensa päästä erään tunnetun vatsavaivoihin erikoistuneen lääkärin vastaanotolle. Arvioi kuinka hyvät mahdollisuudet Ilkalla on päästä haluamansa henkilön tai haluamaansa paikkaan hoidettavaksi?

- 1 erittäin hyvät
- 2 hyvät
- 3 kohtalaiset
- 4 huonot
- 5 erittäin huonot

69. Asko joutui jäämään pitkäksi ajaksi sairaalaan ohitusleikkaukseen valmistelevien tutkimuksien takia. Hänen perheensä kävi sairaalassa vierailuaikoina, muuten hän näki ainoastaan henkilökuntaa, kun he jonkin hoitotoimenpiteen takia kävivät huoneessa. Häntä pyydettiin sulkemaan mukanaan tuoma pieni radio, vaikka sen kuunteleminen ei häirinnyt muita. Hän pyysi saada tavata paikallista hengellistä johtajaa, mutta henkilökunta suhtautui siihen kielteisesti, koska se häiritsee muita potilaita. Miten sairaalassa oli mielestänne huolehdittu Askon mahdollisuudesta olla yhteydessä sukulaisiin ja ystäviin sekä harjoittaa uskontoa?

- 1 erittäin hyvin
- 2 hyvin
- 3 kohtalaisesti
- 4 huonosti
- 5 erittäin huonosti

70. Pirkko joutui jäämään sairaalaan kahdeksi viikoksi leikkauksen jälkeen. Pirkon perhe ei tullut mielellään katsomaan häntä, koska vierailuaikanakin henkilökunta osoitti etteivät he olleet tervetulleita. Kun perheenjäsenet toivat hänelle makeisia tai leivoksia, henkilökunta valitti Pirkon olevan nirso sairaalaruuan suhteen. Pirkko olisi halunnut kutsua läheiset ystävänsä käymään, mutta henkilökunta ei rohkaissut häntä tässä. Miten sairaalassa oli mielestänne huolehdittu Pirkon mahdollisuudesta olla yhteydessä sukulaisiin ja ystäviin sekä harjoittaa uskontoa?

- 1 erittäin hyvät
- 2 hyvät
- 3 kohtalaiset
- 4 huonot
- 5 erittäin huonot

71. Pasi käy paikallisen sairaalan poliklinikalla kohonneen verenpaineen takia. Vastaanotolla on joka kerta eri lääkäri. Kun hän pyysi päästä seuraavalla kerralla saman lääkärin vastaanotolle, hänelle kerrottiin ettei se ole mahdollista. Kerran kun hän oli hyvin sairas ja häntä huimasi, hän pyysi päästä toisen lääkärin tai erikoislääkärin vastaanotolle, hänelle kerrottiin, että hän ei voi itse päättää kenen vastaanotolle hän menee. Onko Teidän mielestänne Pasilla vaikeuksia päästä haluamansa henkilön tai haluamaansa paikkaan hoidettavaksi?

- 1 erittäin hyvät
- 2 hyvät
- 3 kohtalaiset
- 4 huonot
- 5 erittäin huonot

72. Martti käy terveyskeskuksessa epilepsian takia. Epilepsiaan erikoistunut yksikkö on auki ainoastaan yhtenä päivänä viikossa, joten hänen täytyy käydä terveyskeskuksessa juuri sinä päivänä. Hän ei voi itse päättää kenet yksikön neljästä neurologista hän tapaa, vaan hän pääsee kulloinkin vapaana olevan vastaanotolle. Arvioi kuinka hyvät mahdollisuudet Martilla on päästä haluamansa henkilön tai haluamaansa paikkaan hoidettavaksi?

- 1 erittäin hyvät
- 2 hyvät
- 3 kohtalaiset
- 4 huonot
- 5 erittäin huonot

73. Moottoritiellä tapahtuneen onnettomuuden jälkeen Jaakko joutui kymmeneksi päiväksi sairaalaan. Hoitajat pyysivät, että hänen perheenjäsenensä eivät tulisi käymään sairaalassa, koska sairaala on niin täynnä. He sanoivat vierailijoiden lisäävän heidän työtaakkaansa. Vaikka sairaalassa sai säännöllisesti ruokaa, hänen perheenjäsenensä halusivat tuoda hänelle hänen lempiruokaansa. Sekä Jaakkoa että hänen veljeään nuhdeltiin tuolloin äänekkäästi ja kehoitettiin noudattamaan sairaalan sääntöjä. Kun Jaakko pyysi päästä käymään kirkossa, hoitaja kielsi häntä poistumasta sairaalasta. Miten sairaalassa oli mielestänne huolehdittu Jaakon mahdollisuudesta olla yhteydessä sukulaisiin ja ystäviin sekä harjoittaa uskontoa?

- 1 erittäin hyvin
- 2 hyvin
- 3 kohtalaisesti
- 4 huonosti
- 5 erittäin huonosti

74. Arvo käy paikallisen sairaalan poliklinikalla. Sairaala on suuri ja siellä on monia eri erikoisaloja. Vaivasta riippuen hän voi valita minkä erikoisalan vastaanotolla hän käy. Jos varaa ajan joltain erikoisosalta, lääkäriä ei sen jälkeen voi enää vaihtaa. Arvioi kuinka hyvät mahdollisuudet Arvolla on päästä haluamansa henkilön tai haluamaansa paikkaan hoidettavaksi?

- 1 erittäin hyvät
- 2 hyvät
- 3 kohtalaiset
- 4 huonot
- 5 erittäin huonot

KIITÄMME TEITÄ TUTKIMUKSEEN OSALLISTUMISESTA!