



FRAGEBOGEN

BEFRAGUNG ÜBER DIE GESUNDHEIT UND DAS GESUNDHEITSWESEN

3.0714
Responsiveness A
05 dt

 **LINK** Institut

für Markt- und Sozialforschung, Postfach
6000 Luzern 4

ANLEITUNG ZUM AUSFÜLLEN DES FRAGEBOGENS

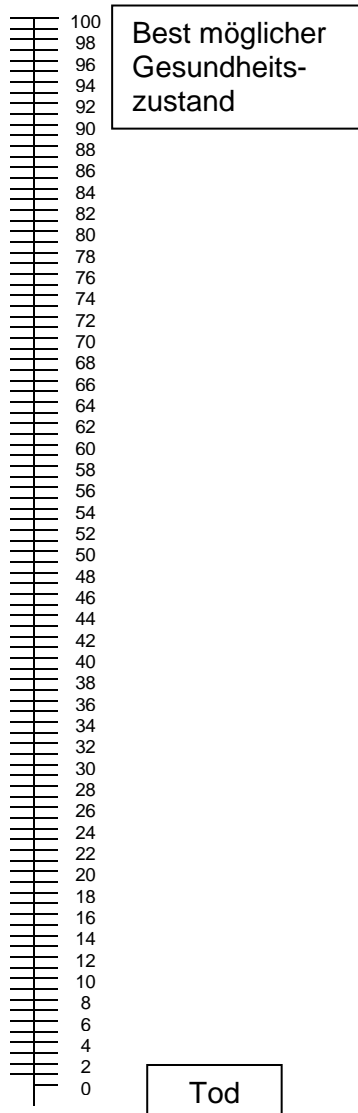
- ◆ Sie sind einer der 2'500 Menschen, die wir gebeten haben, über das Gesundheitswesen ihres Landes Auskunft zu geben. Wir würden uns freuen, wenn Sie diesen Fragebogen ausfüllen würden. Ihre Informationen werden dazu beitragen, dass die Vereinten Nationen (UNO) Informationen über das Gesundheitswesen Ihres Landes zusammenstellen können.
- ◆ Wir möchten Sie bitten, diesen Fragebogen auszufüllen. Alle Informationen über Sie oder Ihre Familie werden vertraulich behandelt.
- ◆ In diesem Fragebogen werden Sie teilweise aufgefordert, einzelne Fragen zu überspringen.
Diese Fragen sind mit einem Pfeil gekennzeichnet, der Ihnen mitteilt, welche Frage als Nächste zu beantworten ist. Beispiel:

ρ	Ja →Gehen Sie zu Frage 1
ρ	Nein
- ◆ Wünschen Sie weitere Informationen über diese Studie, wenden Sie sich bitte an das LINK Institut (041/367 72 01) oder Frau L. Bendid von WHO (022/791 38 40)

Bitte beantworten Sie die Fragen, indem Sie die zutreffende Antwort ankreuzen oder dieentsprechenden Lücken ausfüllen.

ALLGEMEINER GESUNDHEITZUSTAND

1. Wie beurteilen Sie Ihren allgemeinen, derzeitigen Gesundheitszustand?
 ρ_1 Sehr gut
 ρ_2 Gut
 ρ_3 Mittelmäßig
 ρ_4 Schlecht
 ρ_5 Sehr schlecht
2. Wenn Sie die oben genannte Angaben zu ihrem aktuellen Gesundheitszustand in Erwägung ziehen, wo würden Sie sich auf untenstehender Skala einordnen? Bitte markieren Sie Ihren Zustand, indem Sie die zutreffende Stelle mit einem Pfeil kennzeichnen.



BESUCH EINES ARZTES ODER EINER GESUNDHEITSPRAXIS

3. Waren Sie innerhalb der letzten 12 Monaten in ärztlicher Behandlung? (Bitte berücksichtigen Sie auch Arztbesuche, die Sie aufgrund von geringen Beschwerden getätigt haben. Sind Sie selbst Arzt, dann schließen Sie bitte Eigenbehandlungen aus.)
 ρ_1 Ja
 ρ_2 Nein → Gehen Sie zu Frage 50
4. Erhielten Sie innerhalb der letzten 12 Monate eine Behandlung in einer Ambulanz oder wurden Sie zuhause versorgt? (Zu ambulanten Einrichtungen zählen Arztpraxen, eine Klinik oder der Ambulanzbereich eines Krankenhauses, wo Sie nicht über Nacht geblieben sind.)
 ρ_1 Ja
 ρ_2 Nein → Gehen Sie zu Frage 35
5. Erhielten Sie innerhalb der letzten 12 Monate vor allem ärztliche Behandlung in einer Gesundheitsinstitution oder zuhause, wo Sie z. B. ein Arzt besuchte?
 ρ_1 Meistens bei einer Gesundheitsinstitution
 ρ_2 Meistens Arztbesuche bei mir zuhause
 ρ_3 Beides gleichermassen
6. Wann suchten Sie zum letzten Mal einen Arzt oder eine Gesundheitsinstitution auf?
 War es...
 ρ_1 in den letzten 30 Tagen?
 ρ_2 in den letzten 3 Monaten?
 ρ_3 in den letzten 6 Monaten?
 ρ_4 vor 6 – 12 Monaten?
 ρ_5 Weiss es nicht

7. Wie hieß die Gesundheitsinstitution?
(Bitte geben Sie den Namen der Einrichtung an, z. B. Kantonsspital Luzern. Sollte die Einrichtung keinen eigenen Namen haben, geben Sie die Art der Einrichtung an.)

Name:

8. War der in Frage 7 angegebene Ort der, den sie gewöhnlich bei gesundheitlichen Problemen aufsuchen (sofern sie einen solchen haben)?

ρ_1 Ja
 ρ_2 Nein
 ρ_3 Trifft nicht zu

9. Innerhalb der letzten 12 Monate, wie oft erhielten Sie ärztliche Versorgung, wenn Sie diese wollten?

ρ_1 Immer
 ρ_2 Meistens
 ρ_3 Manchmal
 ρ_4 Nie

10. Innerhalb der letzten 12 Monate, wie lange mussten Sie gewöhnlich auf ärztliche Versorgung warten, wenn Sie diese wollten?
Schreiben Sie die entsprechende Zeit in den vorgesehenen Freiraum.

_____ Minuten

_____ Stunden

_____ Tage

_____ Wochen

_____ Monate

11. Innerhalb der letzten 12 Monate, benötigten Sie irgendwelche Laboruntersuchungen oder spezielle Untersuchungen? Darunter fallen Untersuchungen wie Bluttests, Ultraschalluntersuchungen oder Röntgenuntersuchungen.

ρ_1 Ja
 ρ_2 Nein → Gehen Sie zu Frage 13

12. Wie lange mussten sie im Allgemeinen darauf warten, bis Laboruntersuchungen und sonstige spezielle Untersuchungen gemacht wurden?

ρ_1 Untersuchung fand am selben Tag statt
 ρ_2 1 – 2 Tage
 ρ_3 3 – 5 Tage
 ρ_4 6 – 10 Tage
 ρ_5 Mehr als 10 Tage: _____ Tage

13. Wie beurteilen Sie, ganz allgemein Ihre Erfahrungen, inwiefern Ihnen in den letzten 12 Monaten prompte Aufmerksamkeit von den Gesundheitsinstitutionen entgegengebracht wurde?

ρ_1 Sehr gut
 ρ_2 Gut
 ρ_3 Mittelmäßig
 ρ_4 Schlecht
 ρ_5 Sehr schlecht

14. Innerhalb der letzten 12 Monate, wenn Sie ärztliche Hilfe brauchten, wie oft behandelten die Ärzte, Krankenschwestern oder eine andere medizinische Dienstleistung Sie mit Achtung und Respekt?

ρ_1 Immer
 ρ_2 Meistens
 ρ_3 Manchmal
 ρ_4 Nie

15. Innerhalb der letzten 12 Monate, wie oft behandelten Sie die Büroangestellten, z.B. RezeptionistIn oder dortige/r Angestellte/r mit Achtung und Respekt?

- ρ_1 Immer
- ρ_2 Meistens
- ρ_3 Manchmal
- ρ_4 Nie

16. Innerhalb der letzten 12 Monate, wie oft wurde Ihre Privatsphäre bei körperlichen Untersuchungen und Behandlungen geachtet?

- ρ_1 Immer
- ρ_2 Meistens
- ρ_3 Manchmal
- ρ_4 Nie

17. Innerhalb der letzten 12 Monate, wie beurteilen Sie ganz allgemein Ihre Erfahrungen in Bezug auf das Respektieren Ihrer Würde beim Besuch einer Gesundheitsinstitution?

- ρ_1 Sehr gut
- ρ_2 Gut
- ρ_3 Mittelmäßig
- ρ_4 Schlecht
- ρ_5 Sehr schlecht

18. In den letzten 12 Monaten, wie oft haben Ihnen Ärzte, Krankenschwestern oder eine andere medizinische Dienstleistung aufmerksam zugehört?

- ρ_1 Immer
- ρ_2 Meistens
- ρ_3 Manchmal
- ρ_4 Nie

19. In den letzten 12 Monaten, wie oft haben Ärzte, Krankenschwestern oder eine andere medizinische Dienstleistung die Dinge so erklärt, dass Sie sie verstehen konnten?

- ρ_1 Immer
- ρ_2 Meistens
- ρ_3 Manchmal
- ρ_4 Nie

20. In den letzten 12 Monaten, wie oft gaben Ärzte, Krankenschwestern oder eine andere medizinische Dienstleistung die Gelegenheit Fragen über Ihre Erkrankung oder die Behandlung zu stellen?

- ρ_1 Immer
- ρ_2 Meistens
- ρ_3 Manchmal
- ρ_4 Nie

21. Wie beurteilen Sie ganz allgemein Ihre Erfahrungen in Bezug darauf, wie gut die Gesundheitsinstitutionen während der letzten 12 Monate mit Ihnen kommuniziert haben?

- ρ_1 Sehr gut
- ρ_2 Gut
- ρ_3 Mittelmäßig
- ρ_4 Schlecht
- ρ_5 Sehr schlecht

22. In den letzten 12 Monaten, waren Sie in ärztlicher Behandlung und wurden Entscheidungen über Ihre Pflege, Behandlung (z. B. die Verordnung von Medikamenten) oder Untersuchungen getroffen?

- ρ_1 Ja
- ρ_2 Nein → Gehen Sie zu Frage 24

23. Innerhalb der letzten 12 Monate, wie oft haben Ärzte, Krankenschwestern oder eine andere medizinische Dienstleistung Sie so viel als gewünscht in die Entscheidung bezüglich Pflege, Behandlung oder Untersuchungen miteinbezogen?

- ρ_1 Immer
- ρ_2 Meistens
- ρ_3 Manchmal
- ρ_4 Nie

24. Innerhalb der letzten 12 Monate, wie oft holten sich Ärzte, Krankenschwestern oder eine andere medizinische Dienstleistung Ihre Erlaubnis ein, bevor Sie mit der Behandlung oder den Untersuchungen anfangen?

- ρ_1 Immer
- ρ_2 Meistens
- ρ_3 Manchmal
- ρ_4 Nie

25. Innerhalb der letzten 12 Monate, wie beurteilen Sie ganz allgemein Ihre Erfahrungen in Bezug darauf, ob Sie in Entscheidungen über Ihre Pflege und Behandlung bestmöglich miteinbezogen wurden?

- ρ_1 Sehr gut
- ρ_2 Gut
- ρ_3 Mittelmäßig
- ρ_4 Schlecht
- ρ_5 Sehr schlecht

26. Innerhalb der letzten 12 Monate, wie oft wurden die Gespräche mit Ärzten, Krankenschwestern oder anderen medizinischen Dienstleistungen persönlich geführt, so dass andere Leute weder zufällig noch absichtlich zuhören konnten?

- ρ_1 Immer
- ρ_2 Meistens
- ρ_3 Manchmal
- ρ_4 Nie

27. Innerhalb der letzten 12 Monate, wie oft haben Ihr Arzt, Ihre Krankenschwester oder andere medizinische Dienstleistungen Ihre persönlichen Angaben vertraulich behandelt? Das bedeutet, dass keiner an Angaben zu Ihrem gesundheitlichen Zustand Zugriff hat, sofern Sie dies nicht ausdrücklich wünschen.

- ρ_1 Immer
- ρ_2 Meistens
- ρ_3 Manchmal
- ρ_4 Nie
- ρ_5 Weiss nicht

28. In den letzten 12 Monaten, wie beurteilen Sie ganz allgemein Ihre Erfahrungen in Bezug darauf, wie die Gesundheitsinstitutionen Ihre persönlichen Angaben vertraulich behandelt haben?

- ρ_1 Sehr gut
- ρ_2 Gut
- ρ_3 Mittelmäßig
- ρ_4 Schlecht
- ρ_5 Sehr schlecht

29. Wieviel Schwierigkeiten hatten Sie in den letzten 12 Monaten damit, Ärzte, Krankenschwestern oder anderen medizinischen Dienstleistungen zu finden, mit denen Sie zufrieden waren?

- ρ_1 Kein Problem
- ρ_2 Geringe Probleme
- ρ_3 Mittelmäßige Probleme
- ρ_4 Ziemliche Probleme
- ρ_5 Starke Probleme

30. In den letzten 12 Monaten, wie groß waren die Schwierigkeiten, sofern es welche gab, eine andere als Ihre übliche Gesundheitsinstitution aufzusuchen?

- ρ_1 Kein Problem
- ρ_2 Geringe Probleme
- ρ_3 Mittelmäßige Probleme
- ρ_4 Ziemliche Probleme
- ρ_5 Starke Probleme
- ρ_6 Trifft nicht zu, nicht versucht

31. Innerhalb der letzten 12 Monate, wie hoch war Ihre Erfahrung mit der Möglichkeit, eine Gesundheitsinstitution Ihrer Wahl aufzusuchen?

- ρ_1 Sehr gut
- ρ_2 Gut
- ρ_3 Mittelmäßig
- ρ_4 Schlecht
- ρ_5 Sehr schlecht

32. Wenn Sie alle in den letzten 12 Monaten besuchten Gesundheitsinstitutionen berücksichtigen, wie beurteilen Sie die Qualität von Wartezimmern, z. B. Raum, Sitzmöglichkeiten und Frischluft?

ρ_1 Sehr gut
 ρ_2 Gut
 ρ_3 Mittelmäßig
 ρ_4 Schlecht
 ρ_5 Sehr schlecht
 ρ_6 Trifft nicht zu, Besuch fand bei mir zuhause statt

33. Wenn Sie alle in den letzten 12 Monaten besuchten Gesundheitsinstitutionen berücksichtigen, wie beurteilen Sie die Sauberkeit in diesen Einrichtungen?

ρ_1 Sehr gut
 ρ_2 Gut
 ρ_3 Mittelmäßig
 ρ_4 Schlecht
 ρ_5 Sehr schlecht
 ρ_6 Trifft nicht zu, Besuch fand bei mir zuhause statt

34. Wie beurteilen Sie ganz allgemein die Qualität der allgemeinen Bedingungen, z. B. Platz, Sitzmöglichkeiten, Frischluft und Sauberkeit der in den letzten 12 Monaten besuchten Gesundheitsinstitutionen?

ρ_1 Sehr gut
 ρ_2 Gut
 ρ_3 Mittelmäßig
 ρ_4 Schlecht
 ρ_5 Sehr schlecht
 ρ_6 Trifft nicht zu, Besuch fand bei mir zuhause statt

VERSORGUNG IN EINRICHTUNGEN, WO SIE ÜBER NACHT BLEIBEN MUSSTEN

35. Mussten Sie in den letzten 12 Monaten in einem Krankenhaus übernachten?

ρ_1 Ja
 ρ_2 Nein → Gehen Sie zu Frage 50

36. Wie heißt das Krankenhaus, indem Sie zuletzt untergebracht waren?
-

37. Erhielten Sie die Einweisung ins Krankenhaus Ihren Wünschen entsprechend?

ρ_1 Ja
 ρ_2 Nein

38. Wie oft erhielten Sie während Ihres Krankenhausaufenthaltes die Beachtung von Ärzten und Krankenschwestern, wenn Sie danach fragten?

ρ_1 Immer
 ρ_2 Meistens
 ρ_3 Manchmal
 ρ_4 Nie

39. Wie beurteilen Sie ganz allgemein Ihre Erfahrungen in Bezug darauf, wie schnell Ihnen in den letzten 12 Monaten prompte Beachtung im Krankenhaus geschenkt wurde?

ρ_1 Sehr gut
 ρ_2 Gut
 ρ_3 Mittelmäßig
 ρ_4 Schlecht
 ρ_5 Sehr schlecht

40. Wie beurteilen Sie ganz allgemein Ihre Erfahrungen in Bezug darauf, dass Sie in den letzten 12 Monaten im Krankenhaus würdevoll behandelt wurden?

ρ_1 Sehr gut
 ρ_2 Gut
 ρ_3 Mittelmäßig
 ρ_4 Schlecht

- ρ_5 Sehr schlecht
41. Wie beurteilen Sie Ihre Erfahrungen in Bezug darauf, wie die Gesundheitsinstitutionen in den letzten 12 Monaten, während Ihres Krankenhausaufenthaltes, mit Ihnen kommuniziert haben?
- ρ_1 Sehr gut
 ρ_2 Gut
 ρ_3 Mittelmäßig
 ρ_4 Schlecht
 ρ_5 Sehr schlecht
42. Wie beurteilen Sie allgemein Ihre Erfahrungen in Bezug darauf, dass Sie während der Krankenhausaufenthalte der letzten 12 Monate in Entscheidungen betreffend Ihrer Pflege oder Behandlung einbezogen wurden?
- ρ_1 Sehr gut
 ρ_2 Gut
 ρ_3 Mittelmäßig
 ρ_4 Schlecht
 ρ_5 Sehr schlecht
43. Wie beurteilen Sie im Allgemeinen, inwiefern das Krankenhaus persönliche Angaben von Ihnen während der letzten 12 Monate vertraulich behandelt hat?
- ρ_1 Sehr gut
 ρ_2 Gut
 ρ_3 Mittelmäßig
 ρ_4 Schlecht
 ρ_5 Sehr schlecht
44. Wie beurteilen Sie im Allgemeinen Ihre Erfahrungen in Bezug darauf, innerhalb der letzten 12 Monate ein Krankenhaus Ihrer Wahl zu besuchen? Wie würden Sie es bezeichnen?
- ρ_1 Sehr gut
 ρ_2 Gut
 ρ_3 Mittelmäßig
 ρ_4 Schlecht
 ρ_5 Sehr schlecht
45. Wie beurteilen Sie die Qualität der allgemeinen Bedingungen, z. B. Platz, Sitzmöglichkeiten, Frischluft und Sauberkeit der in den letzten 12 Monaten besuchten Gesundheitsinstitutionen?
- ρ_1 Sehr gut
 ρ_2 Gut
 ρ_3 Mittelmäßig
 ρ_4 Schlecht
 ρ_5 Sehr schlecht
46. Wenn Sie innerhalb der letzten 12 Monate im Krankenhaus waren, wie groß waren die Schwierigkeiten, wenn überhaupt, das Klinikeinverständnis dafür zu bekommen, dass Ihre Familie und Freunde sich um ihre persönlichen Bedürfnisse kümmern durften? Zum Beispiel das Bringen von Lieblingsspeisen, Seifen, etc.
- ρ_1 Kein Problem
 ρ_2 Geringe Probleme
 ρ_3 Mittelmäßige Probleme
 ρ_4 Ziemliche Probleme
 ρ_5 Starke Probleme
47. Wie groß waren die Schwierigkeiten, während Ihres Krankenhausaufenthaltes die Erlaubnis zu bekommen, religiösen oder traditionellen Gewohnheiten nachzugehen?
- ρ_1 Kein Problem
 ρ_2 Geringe Probleme
 ρ_3 Mittelmäßige Probleme
 ρ_4 Ziemliche Probleme
 ρ_5 Starke Probleme
48. Während Ihres Krankenaufenthaltes während der letzten 12 Monate, wie beurteilen Sie Ihre Erfahrungen, in Bezug auf Besuche von Familie und Freunden und das Weiterführen von sozialen oder religiösen Gewohnheiten?
- ρ_1 Sehr gut
 ρ_2 Gut
 ρ_3 Mittelmäßig
 ρ_4 Schlecht
 ρ_5 Sehr schlecht

49. Bitte kreuzen Sie jeweils Ja oder Nein an. Wurden Sie innerhalb der letzten 12 Monate von einer Gesundheitsinstitution Ihres Landes schlecht behandelt aufgrund von:

(Kreuzen Sie alle Felder an, die zutreffen)

Gründe	Ja	Nein
Nationalität	ρ_1	ρ_2
Sozialer Rang	ρ_1	ρ_2
Mangels einer Privatversicherung	ρ_1	ρ_2
Ethnische Gründe	ρ_1	ρ_2
Hautfarbe	ρ_1	ρ_2
Geschlecht	ρ_1	ρ_2
Sprache	ρ_1	ρ_2
Religion	ρ_1	ρ_2
Politische Gründe/ Anderer Glauben	ρ_1	ρ_2
Gesundheitszustand	ρ_1	ρ_2
Mangels Geld oder Reichtum	ρ_1	ρ_2
Andere Gründe, wie:	ρ_1	ρ_2

50. Innerhalb der letzten 12 Monate, wurde Ihnen medizinische Versorgung aufgrund von finanziellen Nöten verweigert?

ρ_1 Ja
 ρ_2 Nein

51. Lesen Sie die untenstehenden Kästchen. Sie beschreiben verschiedene Möglichkeiten, wie das Gesundheitswesen Ihres Landes den Menschen Achtung entgegen bringen kann und sie zum Mittelpunkt der Behandlung macht. Denken Sie über den Inhalt dieser Kästchen und das gesamte Gesundheitswesen nach. Welches dieser Kästchen ist für Sie das Wichtigste und welches das Unwichtigste?

A. WÜRDE

- ◆ Entgegenbringen von Achtung und Respekt
- ◆ Respekt von Privatsphäre bei körperlichen Untersuchungen

B. VERTRAULICHE BEHANDLUNG VON INFORMATIONEN

- ◆ Ihre Arztakte wird vertraulich aufbewahrt
- ◆ Gespräche mit dem zuständigen medizinischen Dienstleister werden so geführt, dass andere Personen weder zufällig noch absichtlich zuhören können

C. WAHL

- ◆ Freie Wahl des Arztes, der Krankenschwester oder einem medizinischen Dienstleister
- ◆ Möglichkeit, den Arzt/die Institution zu wechseln, wenn man möchte

D. PROMPTE BEACHTUNG

- ◆ Ihr Wohnort und die Gesundheitsinstitution sind in angemessenem Rahmen voneinander entfernt
- ◆ Im Notfall ist eine schnelle Behandlung sichergestellt
- ◆ Bei vereinbarten Beratungs- und Untersuchungsterminen gibt es nur kurze Wartezeiten; Untersuchungen werden zügig erledigt
- ◆ Kurze Wartelisten für Routineeingriffe

E. AUTONOMIE

- ◆ Einbeziehen des Patienten in Entscheidungen betreffend seiner Pflege oder Behandlung
- ◆ Der Arzt holt vor Beginn einer Behandlung oder Untersuchung Ihr Einverständnis ein

F. UMGEBUNG

- ◆ Wartezimmer mit viel Platz, Sitzmöglichkeiten und Frischluft
- ◆ Saubere Einrichtungen (inkl. saubere Toiletten)
- ◆ Gesunde und genießbare Kost

G. Soziale Unterstützung

- ◆ Verwandte können Essen und andere Geschenke mitbringen
- ◆ Freie Ausübung von religiösen Gewohnheiten

H. Kommunikation

- ◆ Der Arzt/das medizinische Personal hört Ihnen aufmerksam zu
- ◆ Der Arzt/das medizinische Personal erklärt Ihnen die Dinge, so dass Sie sie verstehen
- ◆ Sie bekommen Zeit, um Fragen zu stellen

Wichtigstes Kästchen: _____

Unwichtigstes Kästchen: _____

ANGABEN ZU IHRER PERSON

52. Wie alt sind Sie?
_____ Jahre
53. Sind Sie männlich oder weiblich?
 ρ_1 männlich
 ρ_2 weiblich
54. Sind Sie in diesem Land geboren?
 ρ_1 Ja
 ρ_2 Nein
 ρ_3 Weiss nicht
55. Sind beide Elternteile in diesem Land geboren?
 ρ_1 Ja
 ρ_2 Nein
 ρ_3 Weiss nicht
56. Welches ist der höchste Schulabschluß, den Sie absolviert haben?
 ρ_1 Weniger als Grundschule
 ρ_2 Grundschule
 ρ_3 Hauptschule
 ρ_4 Gymnasium oder ähnliche
 ρ_5 Fachoberschule oder Universität
57. In welche Gehaltsstufe fällt Ihr monatliches Einkommen?
 ρ_1 Weniger als Fr 3'000
 ρ_2 Fr. 3'000 bis Fr. 6'000
 ρ_3 Fr. 6'001 bis Fr. 9'000
 ρ_4 Mehr als Fr. 9'000
 ρ_5 Weiss nicht
58. Wie viele Jahre offizieller Ausbildung haben Sie erhalten (inkl. Grundschule, Hauptschule (Gymnasium) und weiterführende Schulen (z. B. Universität, technische Schulen)?
_____ Jahre

59. Untenstehend finden Sie verschiedene Arten von Gesundheitseinrichtungen. Bitte notieren Sie, wie oft Sie diese Einrichtungen in den letzten 30 Tagen besucht haben?

Anzahl Besuche

- _____ -Allgemeinarzt
_____ -Zahnarzt
_____ -Fachärzte
_____ -Krankengymnasten
_____ -Chiropraktiker
_____ -Traditionelle Heiler
_____ -Klinik (hauptsächlich betreut von Krankenschwestern, unabhängig von einem Krankenhaus)
_____ -Ambulanz eines Krankenhauses
_____ -Stationärer Krankenhausaufenthalt
_____ -Apotheke (wo Sie sich über Ihre Behandlung unterhalten haben und nicht nur Medikamente gekauft haben)
_____ -Pflege zuhause

ρ_{95} Sonstige (bitte benennen)

60. Sind Sie durch eine öffentliche oder private Krankenversicherung abgesichert für Arztbesuche oder für Besuche anderer medizinischer Dienstleister im Ambulanzbereich?
 ρ_1 Ja
 ρ_2 Nein
 ρ_3 Weiss nicht
61. Sind Sie durch eine öffentliche oder private Krankenversicherung für den Fall eines stationären Krankenhausaufenthaltes abgesichert?
 ρ_1 Ja
 ρ_2 Nein

BEURTEILEN SIE FOLGENDE SZENEN

62. [Rose] ist eine ältere Frau, die Analphabetin ist. Kürzlich hatte sie Schwindelanfälle und hat Schlafprobleme. Der Arzt zeigte kein sonderliches Interesse an ihren Angaben. Er meinte, dies sei nicht besorgniserregend und stellte ihr ein Rezept aus, das sie in der Apotheke einlösen solle.

Wie beurteilen Sie Roses Erfahrungen in Bezug auf die Kommunikation mit ihrer Gesundheitseinrichtung?

- ρ₁ Sehr gut
- ρ₂ Gut
- ρ₃ Mittelmäßig
- ρ₄ Schlecht
- ρ₅ Sehr schlecht

63. [Conrad] ist an AIDS erkrankt. Wenn er seinen Arzt besucht, begrüsst ihn dieser per Handschlag. Er bittet ihn Platz zu nehmen und fragt ihn über seine aktuellen Probleme. Die Krankenschwestern sind um Conrads Zustand besorgt. Sie geben ihm Ratschläge, wie er seinen Gesundheitszustand verbessern könnte.

Wie beurteilen Sie Conrads Erfahrungen in Bezug darauf, dass ihm seitens seiner Gesundheitseinrichtung mit Würde begegnet wird?

- ρ₁ Sehr gut
- ρ₂ Gut
- ρ₃ Mittelmäßig
- ρ₄ Schlecht
- ρ₅ Sehr schlecht

64. [Anya] brachte ihr 3 Monate altes Kind zur Schutzimpfung. Die Krankenschwester fragte sie, warum sie nicht schon früher das Krankenhaus besucht hatte und zeigte Mitgefühl, als Anya von den Schwierigkeiten berichtete, eine Fahrgelegenheit zu finden. Sie wies sie darauf hin, wie wichtig es sei, das Wachstum ihres Babys regelmäßig zu überwachen.

Wie beurteilen Sie Anyas Erfahrungen in Bezug darauf, dass ihr seitens ihrer Gesundheitseinrichtung mit Würde begegnet wird?

- ρ₁ Sehr gut
- ρ₂ Gut
- ρ₃ Mittelmäßig
- ρ₄ Schlecht
- ρ₅ Sehr schlecht

65. [Carmen] ließ einen Bluttest machen und der Arzt teilte ihr mit, sie hätte „Diabetes mellitus“ und dass ihr „Pankreas“ nicht richtig arbeiten würde. Ihr wurde ebenfalls mitgeteilt, dass sie drei Mal pro Tag „Insulinspritzen“ benötigt und dass sie auf „Hypoglykämie“ achten soll. Sollte sie die Beobachtung ihres Blutzuckers vernachlässigen, könne sie erblinden. Carmen fühlt sich sehr schlecht, da sie keine Ahnung hat, von was der Arzt spricht aber sie muß gehen, da der Arzt bereits den nächsten Patienten hereingerufen hat.

Wie beurteilen Sie Carmens Erfahrungen in Bezug auf die Kommunikation mit ihrer Gesundheitseinrichtung?

- ρ₁ Sehr gut
- ρ₂ Gut
- ρ₃ Mittelmäßig
- ρ₄ Schlecht
- ρ₅ Sehr schlecht

66. [Julia] geht zur Behandlung in das Krankenhaus. Das Krankenhaus ist zu diesem Zeitpunkt überfüllt. Die Patienten sind alle sehr ungeduldig und es widerstrebt ihnen für die Behandlung anzustehen, bis sie an der Reihe sind. Die Krankenschwestern sind meistens sehr geduldig und beantworten die Fragen der Patienten und sagen ihnen wann sie an der Reihe sind. Nur manchmal verlieren sie die Nerven und schreien Julia an, wenn sie versucht, sich vorzudrängeln.

Wie beurteilen Sie Julias Erfahrungen in Bezug darauf, dass ihr seitens ihrer Gesundheitseinrichtung mit Würde begegnet wird?

- ρ_1 Sehr gut
- ρ_2 Gut
- ρ_3 Mittelmäßig
- ρ_4 Schlecht
- ρ_5 Sehr schlecht

67. [Deborah] ist eine junge Frau, die von ihrer Familie in das Krankenhaus gebracht wurde, weil sie sehr ängstlich und bekümmert ist. Sie hat Angst davor zu sterben, obwohl ihr Gesundheitszustand gut ist. Der Arzt nahm sich Zeit, ihr zuzuhören und Mut zuzusprechen. Außerdem bot er ihr an, dass sie jederzeit in das Krankenhaus kommen kann, wenn sie Hilfe benötigt.

Wie beurteilen Sie Deborahs Erfahrungen in Bezug auf die Kommunikation mit ihrer Gesundheitseinrichtung?

- ρ_1 Sehr gut
- ρ_2 Gut
- ρ_3 Mittelmäßig
- ρ_4 Schlecht
- ρ_5 Sehr schlecht

68. [Patricia] besucht regelmäßig das Krankenhaus, das sich in der Nähe ihres Wohnortes befindet. Die Krankenschwestern dort sind meistens sehr beschäftigt, unterhalten sich jedoch immer freundlich mit ihr. Die Rezeptionistin hingegen ist meistens schlecht gelaunt und schreit dann Patricia und die anderen Patienten an. Alle Termine mit dem Arzt oder den Krankenschwestern werden von dieser Rezeptionistin verwaltet, so dass alle Patienten ihrer schlechten Laune ausgeliefert sind.

Wie beurteilen Sie Patricias Erfahrungen in Bezug darauf, dass ihr seitens ihrer Gesundheitseinrichtung mit Würde begegnet wird?

- ρ_1 Sehr gut
- ρ_2 Gut
- ρ_3 Mittelmäßig
- ρ_4 Schlecht
- ρ_5 Sehr schlecht

69. [Sonia] ging mit ihrem 3 Monaten alten Mädchen in das Krankenhaus. Die Mutter sagt, dass ihr Baby viel Gewicht verloren hat, seit 2 Tagen Fieber hat und ihre Milch nicht annehmen würde. Die Krankenschwester hat ihr zugehört, ohne sie zu unterbrechen. Sie wollte noch mehr Einzelheiten wissen und ermunterte die Mutter dazu, Fragen zu stellen, falls sie irgend etwas nicht verstehen sollte.

Wie beurteilen Sie Sonias Erfahrungen in Bezug auf die Kommunikation mit ihrer Gesundheitseinrichtung?

- ρ_1 Sehr gut
- ρ_2 Gut
- ρ_3 Mittelmäßig
- ρ_4 Schlecht
- ρ_5 Sehr schlecht

70. [Kim] besuchte mit ihrem 6 Monate alten Kind wegen Routineuntersuchungen das Krankenhaus. Die Krankenschwester war ziemlich verärgert als sie merkte, dass Kim die Unterlagen mit den Daten zur Entwicklung des Babys (Größe) vergessen hatte. Sie schimpfte sie vor allen anderen Müttern, die mit ihren Kindern in dem Krankenhaus waren. Während sie das Baby wog schimpfte sie weiter über unverantwortliche, vergessliche Mütter, die ihr zusätzliche Arbeit bereiten würden.

Wie beurteilen Sie Kims Erfahrungen in Bezug darauf, dass ihr seitens ihrer Gesundheitseinrichtung mit Würde begegnet wird?

- ρ_1 Sehr gut
- ρ_2 Gut
- ρ_3 Mittelmäßig
- ρ_4 Schlecht
- ρ_5 Sehr schlecht

71. [Mario] hat erfahren, dass er an Epilepsie leidet und Medikamente einnehmen muß. Der Arzt hat ihm seinen Zustand kurz beschrieben. Er ist sehr beschäftigt und es wartet eine lange Schlange Patienten darauf, ihn zu sehen. Mario möchte mehr über seine Krankheit erfahren, hat aber das Gefühl, dass der Arzt keine Zeit für seine Fragen hat und daher für ihn keine Hilfe darstellt.

Wie beurteilen Sie Marios Erfahrungen in Bezug auf die Kommunikation mit seiner Gesundheitseinrichtung?

- ρ_1 Sehr gut
- ρ_2 Gut
- ρ_3 Mittelmäßig
- ρ_4 Schlecht
- ρ_5 Sehr schlecht

72. [Said] hat AIDS. Geht er ins Krankenhaus, hat er das Gefühl, dass alle Ärzte und Krankenschwestern ihm gegenüber sehr unfreundlich sind. Sie sprechen nicht offen mit ihm. Oft übergehen sie ihn einfach. Er muß oft darum bitten, dass man ihm seine Fragen beantwortet.

Wie beurteilen Sie Saims Erfahrungen in Bezug darauf, dass ihm seitens seiner Gesundheitseinrichtung mit Würde begegnet wird?

- ρ_1 Sehr gut
- ρ_2 Gut
- ρ_3 Mittelmäßig
- ρ_4 Schlecht
- ρ_5 Sehr schlecht

73. [Florence] hat Magenbeschwerden und geht deshalb ins Krankenhaus. Die Krankenschwester schreit sie an, weil sie ihre Versicherungskarte nicht mitgebracht hat. Zwei Krankenschwestern, die in der Nähe stehen, machen abfällige Bemerkungen über Florences' Familie und die Bewohner ihres Dorfes. Obwohl Florence Schmerzen hat und darüber klagt, wird sie nicht gebeten, Platz zu nehmen während ihre Personaldaten aufgenommen werden.

Wie beurteilen Sie Florences Erfahrungen in Bezug darauf, dass ihr seitens ihrer Gesundheitseinrichtung mit Würde begegnet wird?

- ρ_1 Sehr gut
- ρ_2 Gut
- ρ_3 Mittelmäßig
- ρ_4 Schlecht
- ρ_5 Sehr schlecht

74. [Thomas] hat erfahren, dass er am grauen Star erkrankt ist und eine Operation erforderlich ist. Er hatte seine Augen nie untersuchen lassen und kann nicht verstehen, warum er schlecht sieht. Der Arzt hat ihm seine Krankheit erklärt, aber Thomas hat es nicht verstanden und traut sich nicht, nochmals nachzufragen. Der Arzt fragte nicht nach, ob Thomas alles verstanden hat.

Wie beurteilen Sie Thomas' Erfahrungen in Bezug auf die Kommunikation mit seiner Gesundheitseinrichtung?

- | | |
|----------|---------------|
| ρ_1 | Sehr gut |
| ρ_2 | Gut |
| ρ_3 | Mittelmäßig |
| ρ_4 | Schlecht |
| ρ_5 | Sehr schlecht |

75. [Jiang] hat seit längerem Schmerzen in der Brust. Jedes Husten oder Anstrengung verursacht Schmerzen in der Brust. Er rauchte seit 30 Jahren. Nach der Untersuchung teilte ihm der Arzt mit, dass er mit dem Rauchen aufhören muss, ansonsten könne er Krebs bekommen. Der Arzt ist nicht sehr freundlich und beriet Jiang in keinsten Weise, wie er denn das Rauchen aufgeben könnte.

Wie beurteilen Sie Jiangs Erfahrungen in Bezug auf die Kommunikation mit seiner Gesundheitseinrichtung?

- | | |
|----------|---------------|
| ρ_1 | Sehr gut |
| ρ_2 | Gut |
| ρ_3 | Mittelmäßig |
| ρ_4 | Schlecht |
| ρ_5 | Sehr schlecht |

**FÜR DAS AUSFÜLLEN DIESES FRAGEBOGENS
MÖCHTEN WIR UNS BEI IHNEN HERZLICH BEDANKEN!**

Bemerkungen:
