



# ***FRAGEBOGEN***

## *BEFRAGUNG ÜBER DIE GESUNDHEIT UND DAS GESUNDHEITSWESEN*

3.0714  
Responsiveness C  
07 dt

 **LINK** Institut

für Markt- und Sozialforschung, Postfach  
6000 Luzern 4

# ANLEITUNG ZUM AUSFÜLLEN DES FRAGEBOGENS

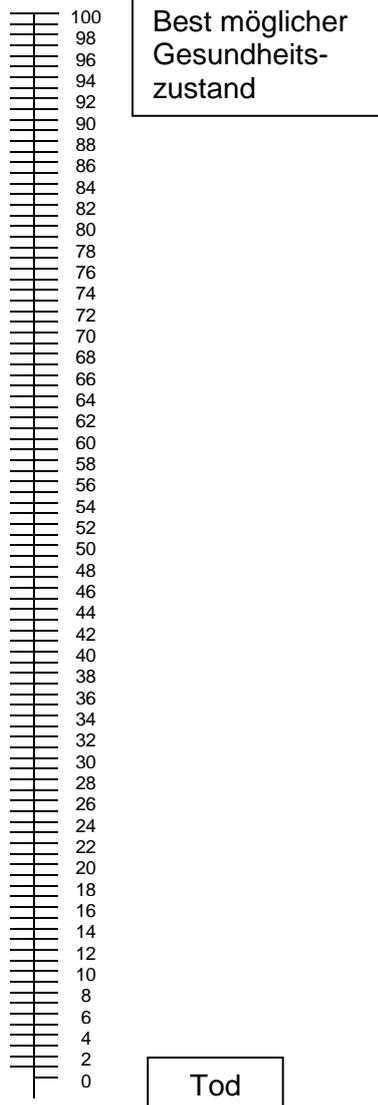
---

- ◆ 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?
  - $\rho_1$  Sehr gut
  - $\rho_2$  Gut
  - $\rho_3$  Mittelmäßig
  - $\rho_4$  Schlecht
  - $\rho_5$  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 GESUNDHEITZINSTITUTION

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.)
  - $\rho_1$  Ja
  - $\rho_2$  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.)
  - $\rho_1$  Ja
  - $\rho_2$  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?
  - $\rho_1$  Meistens bei einer Gesundheitsinstitution
  - $\rho_2$  Meistens Arztbesuche bei mir zuhause
  - $\rho_3$  Beides gleichermassen
  
6. Wann suchten Sie zum letzten Mal einen Arzt oder eine Gesundheitsinstitution auf? War es...
  - $\rho_1$  in den letzten 30 Tagen?
  - $\rho_2$  in den letzten 3 Monaten?
  - $\rho_3$  in den letzten 6 Monaten?
  - $\rho_4$  vor 6 – 12 Monaten?
  - $\rho_5$  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)?

- $\rho_1$  Ja  
 $\rho_2$  Nein  
 $\rho_3$  Trifft nicht zu

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

- $\rho_1$  Immer  
 $\rho_2$  Meistens  
 $\rho_3$  Manchmal  
 $\rho_4$  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.

- $\rho_1$  Ja  
 $\rho_2$  Nein → Gehen Sie zu Frage 13

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

- $\rho_1$  Untersuchung fand am selben Tag statt  
 $\rho_2$  1 – 2 Tage  
 $\rho_3$  3 – 5 Tage  
 $\rho_4$  6 – 10 Tage  
 $\rho_5$  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?

- $\rho_1$  Sehr gut  
 $\rho_2$  Gut  
 $\rho_3$  Mittelmäßig  
 $\rho_4$  Schlecht  
 $\rho_5$  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?

- $\rho_1$  Immer  
 $\rho_2$  Meistens  
 $\rho_3$  Manchmal  
 $\rho_4$  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?

- $\rho_1$  Immer
- $\rho_2$  Meistens
- $\rho_3$  Manchmal
- $\rho_4$  Nie

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

- $\rho_1$  Immer
- $\rho_2$  Meistens
- $\rho_3$  Manchmal
- $\rho_4$  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?

- $\rho_1$  Sehr gut
- $\rho_2$  Gut
- $\rho_3$  Mittelmäßig
- $\rho_4$  Schlecht
- $\rho_5$  Sehr schlecht

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

- $\rho_1$  Immer
- $\rho_2$  Meistens
- $\rho_3$  Manchmal
- $\rho_4$  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?

- $\rho_1$  Immer
- $\rho_2$  Meistens
- $\rho_3$  Manchmal
- $\rho_4$  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?

- $\rho_1$  Immer
- $\rho_2$  Meistens
- $\rho_3$  Manchmal
- $\rho_4$  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?

- $\rho_1$  Sehr gut
- $\rho_2$  Gut
- $\rho_3$  Mittelmäßig
- $\rho_4$  Schlecht
- $\rho_5$  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?

- $\rho_1$  Ja
- $\rho_2$  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?

- $\rho_1$  Immer
- $\rho_2$  Meistens
- $\rho_3$  Manchmal
- $\rho_4$  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?

- $\rho_1$  Immer
- $\rho_2$  Meistens
- $\rho_3$  Manchmal
- $\rho_4$  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?

- $\rho_1$  Sehr gut
- $\rho_2$  Gut
- $\rho_3$  Mittelmäßig
- $\rho_4$  Schlecht
- $\rho_5$  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?

- $\rho_1$  Immer
- $\rho_2$  Meistens
- $\rho_3$  Manchmal
- $\rho_4$  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.

- $\rho_1$  Immer
- $\rho_2$  Meistens
- $\rho_3$  Manchmal
- $\rho_4$  Nie
- $\rho_5$  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?

- $\rho_1$  Sehr gut
- $\rho_2$  Gut
- $\rho_3$  Mittelmäßig
- $\rho_4$  Schlecht
- $\rho_5$  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?

- $\rho_1$  Kein Problem
- $\rho_2$  Geringe Probleme
- $\rho_3$  Mittelmäßige Probleme
- $\rho_4$  Ziemliche Probleme
- $\rho_5$  Starke Probleme

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

- $\rho_1$  Kein Problem
- $\rho_2$  Geringe Probleme
- $\rho_3$  Mittelmäßige Probleme
- $\rho_4$  Ziemliche Probleme
- $\rho_5$  Starke Probleme
- $\rho_6$  Trifft nicht zu, nicht versucht

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

- $\rho_1$  Sehr gut
- $\rho_2$  Gut
- $\rho_3$  Mittelmäßig
- $\rho_4$  Schlecht
- $\rho_5$  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?

$\rho_1$  Sehr gut  
 $\rho_2$  Gut  
 $\rho_3$  Mittelmäßig  
 $\rho_4$  Schlecht  
 $\rho_5$  Sehr schlecht  
 $\rho_6$  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?

$\rho_1$  Sehr gut  
 $\rho_2$  Gut  
 $\rho_3$  Mittelmäßig  
 $\rho_4$  Schlecht  
 $\rho_5$  Sehr schlecht  
 $\rho_6$  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?

$\rho_1$  Sehr gut  
 $\rho_2$  Gut  
 $\rho_3$  Mittelmäßig  
 $\rho_4$  Schlecht  
 $\rho_5$  Sehr schlecht  
 $\rho_6$  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?

$\rho_1$  Ja  
 $\rho_2$  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?

$\rho_1$  Ja  
 $\rho_2$  Nein

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

$\rho_1$  Immer  
 $\rho_2$  Meistens  
 $\rho_3$  Manchmal  
 $\rho_4$  Nie

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

$\rho_1$  Sehr gut  
 $\rho_2$  Gut  
 $\rho_3$  Mittelmäßig  
 $\rho_4$  Schlecht  
 $\rho_5$  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?

$\rho_1$  Sehr gut  
 $\rho_2$  Gut  
 $\rho_3$  Mittelmäßig  
 $\rho_4$  Schlecht

- $\rho_5$  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?
- $\rho_1$  Sehr gut  
 $\rho_2$  Gut  
 $\rho_3$  Mittelmäßig  
 $\rho_4$  Schlecht  
 $\rho_5$  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?
- $\rho_1$  Sehr gut  
 $\rho_2$  Gut  
 $\rho_3$  Mittelmäßig  
 $\rho_4$  Schlecht  
 $\rho_5$  Sehr schlecht
43. Wie beurteilen Sie im Allgemeinen, inwiefern das Krankenhaus persönliche Angaben von Ihnen während der letzten 12 Monate vertraulich behandelt hat?
- $\rho_1$  Sehr gut  
 $\rho_2$  Gut  
 $\rho_3$  Mittelmäßig  
 $\rho_4$  Schlecht  
 $\rho_5$  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?
- $\rho_1$  Sehr gut  
 $\rho_2$  Gut  
 $\rho_3$  Mittelmäßig  
 $\rho_4$  Schlecht  
 $\rho_5$  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?
- $\rho_1$  Sehr gut  
 $\rho_2$  Gut  
 $\rho_3$  Mittelmäßig  
 $\rho_4$  Schlecht  
 $\rho_5$  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.
- $\rho_1$  Kein Problem  
 $\rho_2$  Geringe Probleme  
 $\rho_3$  Mittelmäßige Probleme  
 $\rho_4$  Ziemliche Probleme  
 $\rho_5$  Starke Probleme
47. Wie groß waren die Schwierigkeiten, während Ihres Krankenhausaufenthaltes die Erlaubnis zu bekommen, religiösen oder traditionellen Gewohnheiten nachzugehen?
- $\rho_1$  Kein Problem  
 $\rho_2$  Geringe Probleme  
 $\rho_3$  Mittelmäßige Probleme  
 $\rho_4$  Ziemliche Probleme  
 $\rho_5$  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?
- $\rho_1$  Sehr gut  
 $\rho_2$  Gut  
 $\rho_3$  Mittelmäßig  
 $\rho_4$  Schlecht  
 $\rho_5$  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	$\rho_1$	$\rho_2$
Sozialer Rang	$\rho_1$	$\rho_2$
Mangels einer Privatversicherung	$\rho_1$	$\rho_2$
Ethnische Gründe	$\rho_1$	$\rho_2$
Hautfarbe	$\rho_1$	$\rho_2$
Geschlecht	$\rho_1$	$\rho_2$
Sprache	$\rho_1$	$\rho_2$
Religion	$\rho_1$	$\rho_2$
Politische Gründe/ Anderer Glauben	$\rho_1$	$\rho_2$
Gesundheitszustand	$\rho_1$	$\rho_2$
Mangels Geld oder Reichtum	$\rho_1$	$\rho_2$
Andere Gründe, wie:	$\rho_1$	$\rho_2$

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

$\rho_1$  Ja  
 $\rho_2$  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?  
 $\rho_1$  männlich  
 $\rho_2$  weiblich
54. Sind Sie in diesem Land geboren?  
 $\rho_1$  Ja  
 $\rho_2$  Nein  
 $\rho_3$  Weiss nicht
55. Sind beide Elternteile in diesem Land geboren?  
 $\rho_1$  Ja  
 $\rho_2$  Nein  
 $\rho_3$  Weiss nicht
56. Welches ist der höchste Schulabschluß, den Sie absolviert haben?  
 $\rho_1$  Weniger als Grundschule  
 $\rho_2$  Grundschule  
 $\rho_3$  Hauptschule  
 $\rho_4$  Gymnasium oder ähnliche  
 $\rho_5$  Fachoberschule oder Universität
57. In welche Gehaltsstufe fällt Ihr monatliches Einkommen?  
 $\rho_1$  Weniger als Fr 3'000  
 $\rho_2$  Fr. 3'000 bis Fr. 6'000  
 $\rho_3$  Fr. 6'001 bis Fr. 9'000  
 $\rho_4$  Mehr als Fr. 9'000  
 $\rho_5$  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

$\rho_{95}$  Sonstige (bitte benennen)  
\_\_\_\_\_

60. Sind Sie durch eine öffentliche oder private Krankenversicherung abgesichert für Arztbesuche oder für Besuche anderer medizinischer Dienstleister im Ambulanzbereich?  
 $\rho_1$  Ja  
 $\rho_2$  Nein  
 $\rho_3$  Weiss nicht
61. Sind Sie durch eine öffentliche oder private Krankenversicherung für den Fall eines stationären Krankenhausaufenthaltes abgesichert?  
 $\rho_1$  Ja  
 $\rho_2$  Nein

## BEURTEILEN SIE FOLGENDE SZENEN

62. [Carol] musste lange Zeit im Krankenhaus verbringen, da ihre Krankheit nicht leicht zu diagnostizieren war. Das Krankenhauspersonal war sehr darum besorgt, dass ihre Familie sie so oft wie möglich besuchen konnte. Wann immer Carol ihre Familie anrufen wollte, durfte sie das Telefon benutzen. Da das Personal wusste, dass sich Carol viele Sorgen machte, ermöglichten sie es ihr, regelmässig einen Gottesdienst zu besuchen.

Wie schätzen Sie Carols Erfahrungen ein, in Bezug darauf, wie das Krankenhaus es ihr ermöglichte, den Kontakt zu Familie und Freunden zu halten oder religiösen Gewohnheiten nachzugehen?

- $\rho_1$  Sehr gut
- $\rho_2$  Gut
- $\rho_3$  Mittelmässig
- $\rho_4$  Schlecht
- $\rho_5$  Sehr schlecht

63. Nach einem Verkehrsunfall musste [Polly] lange Zeit im Krankenhaus verbringen. Das Krankenhauspersonal ermunterte ihre Familie, sie, sofern möglich, täglich zu besuchen. Ihre Mutter brachte ihr oft Süßigkeiten und Kuchen. Ihre Familie nahm sie einmal pro Woche zum Gottesdienst mit und betete gemeinsam mit ihr.

Wie schätzen Sie Pollys Erfahrungen ein, in Bezug darauf, wie das Krankenhaus es ihr ermöglichte, den Kontakt zu Familie und Freunden zu halten oder religiösen Gewohnheiten nachzugehen?

- $\rho_1$  Sehr gut
- $\rho_2$  Gut
- $\rho_3$  Mittelmässig
- $\rho_4$  Schlecht
- $\rho_5$  Sehr schlecht

64. [Simon] hat Gelenkschmerzen und leidet an Kurzatmigkeit. Wegen diesen Problemen besucht er alle zwei Monate einmal zwei Spezialisten. Als sich seine Kurzatmigkeit kürzlich verschlechterte, bat er darum, einen Herzspezialisten zu sehen, der die Medikamente entsprechend anpasste. Er besucht regelmäßig seinen Hausarzt, um seine Rezepte zu bekommen.

Wie beurteilen Sie Simons Erfahrungen in Bezug darauf, dass er einen Arzt oder ein Gesundheitsservice seiner Wahl konsultieren kann?

- $\rho_1$  Sehr gut
- $\rho_2$  Gut
- $\rho_3$  Mittelmässig
- $\rho_4$  Schlecht
- $\rho_5$  Sehr schlecht

65. [Alfredo] hat einen Familienhausarzt, den er regelmäßig besucht. Kürzlich wurde ihm von Freunden geraten, einen Alternativmediziner wegen einer Hauterkrankung aufzusuchen. Als er seinen Arzt um eine entsprechende Referenz bat, sagte ihm dieser, dass dies nicht möglich wäre und schickte ihn stattdessen zu einem Hautarzt.

Wie beurteilen Sie Alfredos Erfahrungen in Bezug darauf, dass er einen Arzt oder ein Gesundheitsservice seiner Wahl konsultieren kann?

- $\rho_1$  Sehr gut
- $\rho_2$  Gut
- $\rho_3$  Mittelmässig
- $\rho_4$  Schlecht
- $\rho_5$  Sehr schlecht

66. [Tamara] musste nach einem schweren Sturz zwei Wochen im Krankenhaus verbringen. Während der Besuchszeiten bekam sie regelmäßig Besuch von ihrer Familie. Die restlichen Stunden langweilte sie sich sehr. Das Krankenhaus verfügte nicht über Gemeinschaftsräume und es war nicht gerne gesehen, dass Patienten sich gegenseitig besuchten, um sich die Zeit zu vertreiben. Es gab jedoch eine kleine Krankenhausbücherei, die sie aufsuchte und die Krankenschwestern brachten ihr manchmal eine Tageszeitung.

Wie schätzen Sie Tamaras Erfahrungen ein, in Bezug darauf, wie das Krankenhaus es ihr ermöglichte, den Kontakt zu Familie und Freunden zu halten oder religiösen Gewohnheiten nachzugehen?

- $\rho_1$  Sehr gut
- $\rho_2$  Gut
- $\rho_3$  Mittelmäßig
- $\rho_4$  Schlecht
- $\rho_5$  Sehr schlecht

67. [Nathan] hatte im letzten Jahr dauernd Kopfschmerzen. Anfangs erhielt er von seinem Allgemeinarzt Arznei, die die Schmerzen jedoch nicht linderte. Er verlangte zu einem Spezialisten überwiesen zu werden. Er wurde untersucht und man stellte einen Gehirntumor fest, welcher eine Operation erfordert. Er kennt einen berühmten Spezialisten und es war ihm möglich, mit ihm einen Operationstermin für diesen Monat auszumachen.

Wie beurteilen Sie Nathans Erfahrungen in Bezug darauf, dass er einen Arzt seiner Wahl konsultieren kann?

- $\rho_1$  Sehr gut
- $\rho_2$  Gut
- $\rho_3$  Mittelmäßig
- $\rho_4$  Schlecht
- $\rho_5$  Sehr schlecht

68. Nach einem Beinbruch musste [Dora] zwei Wochen im Krankenhaus verbringen. Die Arbeitsstellen ihres Ehemanns und der Kinder sind weit entfernt und aufgrund der sehr kurzen Besuchszeiten war es ihnen kaum möglich, sie zu besuchen. Auch ihre Mutter konnte sie nicht besuchen, da die Besuchszeiten für sie ungünstig waren.

Wie schätzen Sie Doras Erfahrungen ein, in Bezug darauf, wie das Krankenhaus es ihr ermöglichte, den Kontakt zu Familie und Freunden zu halten oder religiösen Gewohnheiten nachzugehen?

- $\rho_1$  Sehr gut
- $\rho_2$  Gut
- $\rho_3$  Mittelmäßig
- $\rho_4$  Schlecht
- $\rho_5$  Sehr schlecht

69. [Ibrahim] hatte seit mehreren Jahren Magenbeschwerden. Er wurde zu vielen Ärzten überwiesen, jedoch nur zu denen, die sein Hausarzt vorgeschlagen hatte. Seine Anfrage, zu einem bekannten Magenspezialist überwiesen zu werden, wurde von seiner Versicherung abgelehnt.

Wie beurteilen Sie Ibrahims Erfahrungen in Bezug darauf, dass er einen Arzt seiner Wahl konsultieren kann?

- $\rho_1$  Sehr gut
- $\rho_2$  Gut
- $\rho_3$  Mittelmäßig
- $\rho_4$  Schlecht
- $\rho_5$  Sehr schlecht

70. [Asefa] musste in Vorbereitung auf seine Bypass-Operation lange Zeit im Krankenhaus verbringen, da vorab viele Untersuchungen notwendig waren. Während den Besuchszeiten besuchte ihn seine Familie, ansonsten sah er nur das Krankenhauspersonal und das nur, wenn eine Untersuchung anstand. Seinen kleinen Radio durfte er nicht benutzen, obwohl dieser niemanden gestört hätte. Er fragte, ob der ortsansässiger Geistlicher ihn besuchen dürfte. Dies wurde vom Krankenhauspersonal abgelehnt, da sich eventuell andere Patienten gestört fühlen könnten.

Wie schätzen Sie Asefas Erfahrungen ein, in Bezug darauf, wie das Krankenhaus es ihr ermöglichte, den Kontakt zu Familie und Freunden zu halten oder religiösen Gewohnheiten nachzugehen?

- $\rho_1$  Sehr gut
- $\rho_2$  Gut
- $\rho_3$  Mittelmäßig
- $\rho_4$  Schlecht
- $\rho_5$  Sehr schlecht

71. [Penelope] musste nach einer Operation zwei Wochen im Krankenhaus verbringen. Ihre Familie besuchte sie nicht gerne, da selbst während der Besuchszeit das Krankenhauspersonal ihnen ständig das Gefühl vermittelte, nicht willkommen zu sein. Wenn Penelope von ihrer Familie Süßigkeiten und Kuchen bekam, schimpften die Krankenschwestern darüber, wie kritisch Penelope gegenüber dem Krankenhausessen sei. Penelope wollte, dass ihre besten Freunde sie besuchen kommen, was jedoch vom Personal nicht unterstützt wurde.

Wie schätzen Sie Penelopes Erfahrungen ein, in Bezug darauf, wie das Krankenhaus es ihr ermöglichte, den Kontakt zu Familie und Freunden zu halten oder religiösen Gewohnheiten nachzugehen?

- $\rho_1$  Sehr gut
- $\rho_2$  Gut
- $\rho_3$  Mittelmäßig
- $\rho_4$  Schlecht
- $\rho_5$  Sehr schlecht

72. [Pascal] muss wegen seinem Blutdruck ins örtliche Krankenhaus. Bei jedem Besuch dort, wird er von einem anderen Arzt empfangen. Verlangte er den zuletzt gesehenen Arzt, teilte man ihm mit, dass dies nicht möglich sei. Als er einmal sehr krank war und Schwindelanfälle hatte, fragte er nach einem anderen Arzt oder einem Spezialisten. Er wurde aber darauf aufmerksam gemacht, dass er seinen Arzt nicht frei wählen könne. Wie beurteilen Sie Pascals Erfahrungen in Bezug darauf, dass er einen Arzt seiner Wahl konsultieren kann?

- $\rho_1$  Sehr gut
- $\rho_2$  Gut
- $\rho_3$  Mittelmäßig
- $\rho_4$  Schlecht
- $\rho_5$  Sehr schlecht

73. [Mamadou] besucht wegen seiner Epilepsie eine Gemeinschaftspraxis. Seine Besuche müssen an einem bestimmten Wochentag erfolgen, da das zuständige Team nur an diesen Tagen anwesend ist. Obwohl er jedes Mal einen Neurologen sieht, kann er nicht entscheiden, welcher der vier Ärzte ihn behandeln soll, sondern wird stets von dem behandelt, der momentan Zeit hat.

Wie beurteilen Sie Mamadous Erfahrungen in Bezug darauf, dass er einen Arzt seiner Wahl konsultieren kann?

- $\rho_1$  Sehr gut
- $\rho_2$  Gut
- $\rho_3$  Mittelmäßig
- $\rho_4$  Schlecht
- $\rho_5$  Sehr schlecht

74. [Joseph] muss nach einem Verkehrsunfall zehn Tage im Krankenhaus verbringen. Die Krankenschwestern baten seine Familie, ihn nicht zu besuchen. Das Krankenhaus sei bereits mit Patienten überfüllt und Besucher würden nur „Mehrarbeit“ verursachen. Obwohl das Krankenhaus regelmäßige Mahlzeiten servierte, dachte sich Josephs Familie, dass sie ihm einige seiner Lieblingsgerichte bringen könnten. An diesem Tag bekamen Joseph und sein Bruder Ärger und wurden darauf hingewiesen, die Krankenhausregeln einzuhalten. Als Joseph fragte, ob er einen Gottesdienst besuchen dürfte, sagte ihm die zuständige Krankenschwester, dass er das Krankenhaus nicht verlassen dürfe.

Wie schätzen Sie Josephs Erfahrungen ein, in Bezug darauf, wie das Krankenhaus es ihr ermöglichte, den Kontakt zu Familie und Freunden zu halten oder religiösen Gewohnheiten nachzugehen?

- $\rho_1$  Sehr gut
- $\rho_2$  Gut
- $\rho_3$  Mittelmäßig
- $\rho_4$  Schlecht
- $\rho_5$  Sehr schlecht

75. [Andhaka] besucht das örtliche allgemeine Krankenhaus. Das Krankenhaus ist groß und auf verschiedene Krankheiten spezialisiert. Je nach Beschwerden, kann er wählen, wo er behandelt werden möchte. Wenn er sich für eine Abteilung entschieden hat, ist es jedoch nur möglich, den an diesem Tag diensthabenden Arzt zu sehen.

Wie beurteilen Sie Andhakas Erfahrungen in Bezug darauf, dass er einen Arzt seiner Wahl konsultieren kann?

- $\rho_1$  Sehr gut
- $\rho_2$  Gut
- $\rho_3$  Mittelmäßig

$\rho_4$  Schlecht  
 $\rho_5$  Sehr schlecht

