



Всемирная Организация Здравоохранения
(ВОЗ)

**ПОЧТОВОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ
ЗДОРОВЬЯ И ВОСПРИИМЧИВОСТИ
СИСТЕМЫ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ**

Раздел о восприимчивости

ОСНОВНЫЕ ИНСТРУКЦИИ ИССЛЕДОВАНИЯ

- ◆ Мы будем очень благодарны Вам за ответы на эти вопросы, поскольку Вы один из 5000 людей, которых мы просим дать оценку системы здравоохранения в Украине. Информация, которую вы предоставите, будет способствовать работе Организации Объединенных Наций по сбору данных о системе здравоохранения нашей страны.
- ◆ Мы приглашаем Вас принять участие в этом исследовании. Если Вы согласитесь, то вся информация, которая позволит идентифицировать Вас или Вашу семью будет сохранена конфиденциально.
- ◆ На вопросы анкеты должен отвечать тот член домохозяйства, которому исполнилось 18 лет и старше и тот, чья дата (число) рождения из всех членов домохозяйства ближе всего к сегодняшнему дню.
- ◆ Вам иногда будут просить пропустить некоторые вопросы в этом исследовании. В тех случаях, где это необходимо, Вы увидите стрелку с примечанием, которое скажет, какой вопрос будет задаваться следующим, таким образом:
 - ☒ Да ➔ Переходите к вопросу 1
 - ☐ Нет
- ◆ Если Вы хотите узнать больше об этом исследовании, пожалуйста, звоните в Киевский международный институт социологии координатору проекта Евгению Ильенко (044) 463-5868 или представителю Всемирной организации Здравоохранения миссис Л.Бендиб + 41 22 791 38 40

Перед началом, пожалуйста, заполните эту таблицу, которая описывает состав Вашего домохозяйства. Пожалуйста, включите себя, если Вы респондент (человек, который отвечает на вопросы анкеты) в первую строчку, а также опишите всех других членов Вашего домохозяйства.

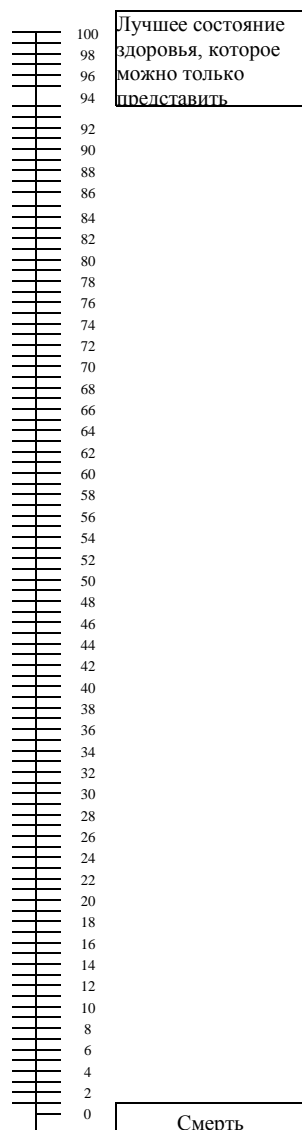
| Член домохозяйства №. | Отношение к респонденту | Пол (Ж женский; М мужской) | Возраст (лет) | Образование(кол ичество лет) |
|--------------------------|----------------------------|-------------------------------|------------------|---------------------------------|
| 1 | я | | | |
| 2 | | | | |
| 3 | | | | |
| 4 | | | | |
| 5 | | | | |
| 6 | | | | |
| 7 | | | | |
| 8 | | | | |
| 9 | | | | |
| 10 | | | | |

| | |
|----|---------------------------------------------|
| 01 | Я |
| 02 | Жена или муж |
| 03 | Сын или дочь |
| 04 | Зять или невестка |
| 05 | Внук, внучка |
| 06 | Родители |
| 07 | Тесть (теща), свекровь (свекор) |
| 08 | Брат или сестра |
| 09 | Живем вместе, но не расписаны |
| 10 | Усыновленный (удочеренный)/приемный ребенок |
| 11 | Другие родственники |
| 12 | Не родственники |
| 13 | Не знаю |

Ответьте на все вопросы, обводя коды вариантов ответа или вписывая ответы в отведенные для этого места, там, где это применимо.

ОБЩЕЕ ЗДОРОВЬЕ

1. В целом, как бы Вы оценили свое здоровье сегодня?
 1. Очень хорошее
 2. Хорошее
 3. Среднее
 4. Плохое
 5. Очень плохое
2. Учитывая различные аспекты Вашего собственного здоровья сегодня, как Вы описали это ранее, где Вы займете место на этой шкале? Пожалуйста, укажите это, рисуя стрелку на шкале, что находится ниже.



НАБЛЮДЕНИЕ У МЕДИЦИНСКИХ РАБОТНИКОВ

3. Вы получали какую-либо медицинскую помощь в течение последних 12 месяцев? (Включая посещение местных докторов и представителей альтернативной медицины, по любой незначительной причине, и пребывание в больницах. Если Вы - доктор, исключаете самолечение).
 1. Да
 2. Нет → Переходите к вопросу 50
4. В течение последних 12 месяцев, получали ли Вы какую-либо медицинскую помощь в поликлинике, или медработник посещал Вас дома? (поликлиника - это приемный кабинет доктора, поликлиническое отделение клиники или больницы - любое место вне вашего дома, где Вы не оставались ночевать).
 1. Да
 2. Нет → Переходите к вопросу 35
5. В течение последних 12 месяцев, Вы получали медицинскую помощь большей частью в медицинском учреждении, или большей частью медработник посещал Вас дома?
 1. Большой частью в медицинском учреждении
 2. Большой частью медработник посещал Вас дома
 3. В равной мере
6. Когда Вы последний (наиболее поздний) раз посещали медицинское учреждение или медицинского работника? Это было...
 1. В последние 30 дней?
 2. В последние 3 месяца?
 3. В последние 6 месяцев?
 4. Между 6 и 12 месяцами?
 5. Не помню
7. Как называлось медицинское учреждение? (пожалуйста, напишите название учреждения, например, Октябрьская больница. Укажите поставщика медицинских услуг, если учреждение не имеет другого названия).

Название: _____

8. Это место, что вы описали в вопросе № 7 ваше традиционное место обслуживания (если у вас есть традиционное место медицинского обслуживания по поводу указанной Вами проблемы)?
1. Да
 2. Нет
 3. Не относится
9. В течение последних 12 месяцев, когда вам была необходима помощь, как часто вы ее получали так быстро, как вам этого хотелось?
1. Всегда
 2. Обычно
 3. Иногда
 4. Никогда
10. В течение последних 12 месяцев, как долго Вы обычно должны были ждать от момента, когда вы хотели получить помощь, до момента, когда вы ее получали? (укажите нужное время в одной из строчек внизу)
- _____ Минуты
- _____ часы
- _____ дни
- _____ недели
- _____ месяцы
11. В течение последних 12 месяцев нуждались ли вы в проведении каких-либо лабораторных анализов или исследовании? Примером таких анализов или специальных обследований могут быть анализ крови, рентген, УЗИ.
1. Да
 2. Нет → Переходите к вопросу 13
12. В общем, как долго Вы должны были ждать, что бы получить результаты анализов или обследования?
1. Получены в тот же день
 2. 1-2 дня
 3. 3-5 дней
 4. 6-10 дней
 5. Больше чем 10 дней (укажите сколько) _____
13. А теперь, в общем, как бы Вы могли оценить Ваш опыт быстрого получения внимания к себе в медицинских учреждениях в течение последних 12 месяцев?
1. Очень хорошо
 2. Хорошо
 3. Умеренно
 4. Плохо
 5. Очень плохо
14. В течение последних 12 месяцев, когда Вы обращались за медицинской помощью, как часто доктора, медсестры и другие медицинские работники обращались с Вами уважительно?
1. Всегда
 2. Обычно
 3. Иногда
 4. Никогда
15. В течение последних 12 месяцев, как часто обслуживающий персонал, такие как работники регистратуры или другие служащие относились к Вам с уважением?
1. Всегда
 2. Обычно
 3. Иногда
 4. Никогда
16. В течение последних 12 месяцев, как часто Ваше медицинское обследование и лечение проводилось с уважением к Вашим личным правам?
1. Всегда
 2. Обычно
 3. Иногда
 4. Никогда
17. А сейчас, как, в общем, Вы могли бы оценить Ваш опыт достойного отношения к Вам в медицинских учреждениях в течение последних 12 месяцев?
1. Очень хорошо
 2. Хорошо
 3. Умеренно
 4. Плохо
 5. Очень плохо

18. В течение последних 12 месяцев, как часто доктора, медсестры или другие медицинские работники внимательно Вас слушали?

1. Всегда
2. Обычно
3. Иногда
4. Никогда

19. В течение последних 12 месяцев, как часто доктора, медсестры или другие медработники давали Вам объяснения так, чтобы Вы могли понять?

1. Всегда
2. Обычно
3. Иногда
4. Никогда

20. В течение последних 12 месяцев, как часто доктора, медсестры или другие медработники давали Вам возможность задать вопрос о проблемах Вашего здоровья или лечения?

1. Всегда
2. Обычно
3. Иногда
4. Никогда

21. А теперь, в общем, как бы Вы оценили Ваш опыт – насколько хорошо медицинские работники общались с Вами в течение последних 12 месяцев?

1. Очень хорошо
2. Хорошо
3. Умеренно
4. Плохо
5. Очень плохо

22. В течение последних 12 месяцев, когда Вы обращались за медицинской помощью, было ли предпринято какое-нибудь решение по поводу Вашего обслуживания или лечения (давали Вам лекарства, например) или анализы?

1. Да
2. Нет ➔ Переходите к вопросу 24

23. В течение последних 12 месяцев, как часто доктора, медсестры или другие медицинские работники привлекали Вас настолько, насколько бы Вы хотели, к принятию решений о Вашем обслуживании, лечении или обследовании?

1. Всегда
2. Обычно
3. Иногда
4. Никогда

24. В течение последних 12 месяцев, как часто доктора, медсестры или другие медицинские работники спрашивали у Вас разрешения, перед тем как начать лечение или обследование?

1. Всегда
2. Обычно
3. Иногда
4. Никогда

25. Теперь, в общем, как бы Вы оценили свой опыт, в течение последних 12 месяцев, участия в процессе принятия решений по поводу вашего обслуживания или лечения, настолько, насколько бы Вы хотели?

1. Очень хорошо
2. Хорошо
3. Умеренно
4. Плохо
5. Очень плохо

26. В течение последних 12 месяцев, как часто Вы беседовали с врачом, медсестрой или другими медработниками лично, так, чтобы другие люди не могли слышать того, что было сказано, если вам этого не хотелось?

1. Всегда
2. Обычно
3. Иногда
4. Никогда

27. В течение последних 12 месяцев, как часто Ваш доктор, медсестра или другие медработники сохраняли Вашу личную информацию конфиденциально? Это значит, что никто из тех, кого Вы не хотели бы информировать, не мог бы узнать о вашем состоянии здоровья.

1. Всегда
2. Обычно
3. Иногда
4. Никогда
5. Не знаю

28. А теперь в общем, как бы Вы оценили Ваш опыт сохранения конфиденциальной информации службами здравоохранения в течение последних 12 месяцев?

1. Очень хорошо
2. Хорошо
3. Умеренно
4. Плохо
5. Очень плохо

29. В течение последних 12 месяцев, среди врачей, медсестер, других медработников, доступных для Вас, насколько большой проблемой было (если было) получить такого медработника, которым Вы были бы довольны?

1. Никакой проблемы
2. Небольшая проблема
3. Умеренная проблема
4. Серьезная проблема
5. Чрезвычайная проблема

30. В течение последних 12 месяцев, насколько большой проблемой было (если было) получить другое медицинское обслуживание, в другом месте, а не в том, куда Вы обычно ходили?

1. Никакой проблемы
2. Небольшая проблема
3. Умеренная проблема
4. Серьезная проблема
5. Чрезвычайная проблема
6. Не относиться - никогда не пробовал

31. А теперь в общем, как бы Вы оценили Ваш опыт возможности получить медобслуживание по собственному выбору в течение последних 12 месяцев?

1. Очень хорошо
2. Хорошо
3. Умеренно
4. Плохо
5. Очень плохо

32. Думая о местах, которые Вы посетили для получения медобслуживания в течение последних 12 месяцев, как бы Вы оценили основные качества комнаты ожидания, например, помещение, сидения, свежий воздух?

1. Очень хорошо
2. Хорошо
3. Умеренно
4. Плохо
5. Очень плохо
6. Не подходит - посещали в моем доме

33. Думая о месте, которое вы посетили, чтобы получить медицинскую помощь в течение последних 12 месяцев, как бы Вы оценили чистоту этого помещения?

1. Очень хорошо
2. Хорошо
3. Умеренно
4. Плохо
5. Очень плохо
6. Не подходит - посещали в моем доме

34. А теперь, в общем, как бы Вы оценили качество среды, например, просторность, места для сидения, свежий воздух и чистоту тех медучреждений, которые Вы посещали в течение последних 12 месяцев?

1. Очень хорошо
2. Хорошо
3. Умеренно
4. Плохо
5. Очень плохо
6. Не относиться - посещали в моем доме

Обслуживание в стационарных медицинских учреждениях

35. Лежали ли Вы в больнице или госпитале последние 12 месяцев?

1. Да
2. Нет → Переходите к вопросу 50

36. Как называлась больница, где Вы лежали последний раз?

37. Получали ли Вы медицинскую помощь так скоро, как Вам этого хотелось?
1. Да
 2. Нет
38. Когда Вы лежали в больнице, как часто Вы получали внимание к Вам докторов и медсестер так быстро как Вам этого хотелось?
1. Всегда
 2. Обычно
 3. Иногда
 4. Никогда
39. Теперь, в общем, как бы Вы оценили опыт быстрого получения внимания в больнице в течение последних 12 месяцев?
1. Очень хорошо
 2. Хорошо
 3. Умеренно
 4. Плохо
 5. Очень плохо
40. В общем, как бы Вы оценили свой опыт достойного обращения с Вами в больнице в течение последних 12 месяцев?
1. Очень хорошо
 2. Хорошо
 3. Умеренно
 4. Плохо
 5. Очень плохо
41. В общем, исходя из Вашего опыта, как бы Вы оценили, насколько хорошо медработники общались с Вами на протяжении Вашего пребывания в больнице в течение последних 12 месяцев?
1. Очень хорошо
 2. Хорошо
 3. Умеренно
 4. Плохо
 5. Очень плохо
42. В целом, как бы Вы оценили Ваш опыт участия в процессе принятия решения по поводу Вашего ухода или лечения настолько, насколько Вам этого хотелось, находясь в больнице, в течение последних 12 месяцев?
1. Очень хорошо
 2. Хорошо
 3. Умеренно
 4. Плохо
 5. Очень плохо
43. В целом, исходя из Вашего опыта, как бы Вы оценили то, как в больнице сохраняли личную информацию о Вас конфиденциальной в течение последних 12 месяцев?
1. Очень хорошо
 2. Хорошо
 3. Умеренно
 4. Плохо
 5. Очень плохо
44. В целом, как бы Вы оценили свой опыт наличия возможности пользоваться больницей в соответствии с Вашим выбором в течение последних 12 месяцев?
1. Очень хорошо
 2. Хорошо
 3. Умеренно
 4. Плохо
 5. Очень плохо
45. В целом, исходя из Вашего опыта, как бы Вы оценили качество обстановки, например, помещений, места для сидения, чистый воздух и чистота тех медучреждений, что Вы посетили в течение последних 12 месяцев?
1. Очень хорошо
 2. Хорошо
 3. Умеренно
 4. Плохо
 5. Очень плохо
46. В течение последних 12 месяцев, когда Вы лежали в больнице, насколько большая проблема была (если была) получить разрешение больницы для членов Вашей семьи и друзей заботиться о Ваших личных потребностях? Например, приносить для Вас Вашу любимую пищу, мыло и т.п.
1. Никаких проблем
 2. Небольшие проблемы
 3. Умеренная проблема
 4. Серьезная проблема
 5. Чрезвычайная проблема
47. На протяжении Вашего пребывания в больнице, насколько большой проблемой было (если было) получить разрешение больницы для Вас для религиозной службы или традиционных обрядов, если Вам этого хотелось?
1. Никакой проблемы
 2. Небольшая проблема
 3. Умеренная проблема
 4. Серьезная проблема
 5. Чрезвычайная проблема

48. Теперь в общем, как бы Вы оценили, исходя из Вашего опыта, то, как вам разрешали в больнице поддерживать отношения с семьей, друзьями и продолжать ваши социальные и религиозные традиции на протяжении вашего пребывания в течение последних 12 месяцев?

1. Очень хорошо
2. Хорошо
3. Умеренно
4. Плохо
5. Очень плохо

49. Пожалуйста, отметьте да или нет по каждому вопросу. В течение последних 12 месяцев Вас лечили плохо в медучреждениях в Вашей стране по причине:

(Отметьте все, что Вас касается)

Да Нет

- | | | |
|---|---|--------------------------------|
| 1 | 2 | Национальности |
| 1 | 2 | Социального класса |
| 1 | 2 | Отсутствия частной страховки |
| 1 | 2 | Этнической принадлежности |
| 1 | 2 | Пола |
| 1 | 2 | Языка |
| 1 | 2 | Религии |
| 1 | 2 | Политических / других взглядов |
| 1 | 2 | Состояния здоровья |
| 1 | 2 | Отсутствия богатства или денег |
| 1 | 2 | Другое (укажите) _____ |

50. В течение последних 12 месяцев Вы не обращались за медицинской помощью потому, что Вы не могли позволить себе это?

1. Да
2. Нет

51. Прочитайте карточки, которые находятся внизу. В них содержится описание различных способов, которыми службы здравоохранения в Вашей стране оказывают уважение людям, делая их центром системы медицинского обслуживания. Думая о содержании этих карточек, и обо всей системе здравоохранения, что является наиболее важным для Вас, а что менее важным? (ЗАПИШИТЕ)

ДОСТОИНСТВО

- ♦ оказание уважения
- ♦ медицинские обследования, проводимые с соблюдением личных прав

КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ

- ♦ хранение медицинской истории в тайне
- ♦ возможность говорить с медработниками так, чтобы другие люди не могли это слышать, если Вы этого не хотите.

ВЫБОР

- ♦ иметь возможность выбирать себе доктора или медсестру, или другого медработника, который обычно оказывает Вам медицинскую помощь
- ♦ иметь возможность переходить в другое медучреждение, если Вы захотите

СРОЧНОЕ ПОЛУЧЕНИЕ ВНИМАНИЯ

- ♦ наличие разумного расстояния и времени на дорогу от Вашего дома до медучреждения
- ♦ получение быстрой помощи в экстренных случаях
- ♦ короткое время ожидания назначенного приема и консультаций, получение быстро сделанных анализов
- ♦ наличие небольшой очереди для не экстренных хирургических операций

АВТОНОМИЯ

- ♦ Вы участвуете в принятии решения по поводу своего ухода или лечения, если Вы этого хотите
- ♦ медработники спрашивают у Вас разрешения, перед тем как начать лечение или обследование

ОБСТАНОВКА и СРЕДА

- ♦ достаточное наличие пространства, мест для сидения и свежего воздуха в комнатах ожидания
- ♦ наличие чистых мест обслуживания (включая чистый туалет)
- ♦ наличие здоровой и съедобной пищи

СОЦИАЛЬНАЯ ПОДДЕРЖКА

- ♦ разрешение для родственников приносить продукты и другие подарки
- ♦ разрешение на свободное осуществление религиозных обрядов

ОБЩЕНИЕ

- ♦ внимательное выслушивание медработниками
- ♦ понятные объяснения со стороны медработников
- ♦ наличие времени задать вопросы

БОЛЕЕ ВАЖНО _____

МЕНЕЕ ВАЖНО _____

О ВАС

52. Сколько вам лет?

_____ лет

53. Вы женщина или мужчина?

1. женщина
2. мужчина

54. Вы родились в Украине?

1. Да
2. Нет

55. Оба ваши родители родились в Украине?

1. Да
2. Нет

56. Сколько лет официального образования вы успешно закончили (включая начальную, среднюю школу и вуз)?

_____ лет

57. В каких пределах находится доход вашего домохозяйства (чистый доход):

| | | | |
|--------------|----|------------------|----|
| 0-20 грн. | 1 | 401-500 грн. | 11 |
| 21-40 грн. | 2 | 501-600 грн. | 12 |
| 41-60 грн. | 3 | 601-700 грн. | 13 |
| 61-80 грн. | 4 | 701-800 грн. | 14 |
| 81-100 грн. | 5 | 801-900 грн. | 15 |
| 101-150 грн. | 6 | 901-1000 грн. | 16 |
| 151-200 грн. | 7 | 1001-1500 грн. | 17 |
| 201-250 грн. | 8 | 1501-2000 грн. | 18 |
| 251-300 грн. | 9 | 2001-3000 грн. | 19 |
| 301-400 грн. | 10 | больше 3000 грн. | 20 |

~ Не знаю

58. Существуют различные типы мест, указанные в списке далее, где вы можете получить медицинские услуги. Пожалуйста, отметьте, сколько раз вы посещали каждое из них за последние 30 дней для получения личного медицинского обслуживания.

**Количество
раз**

- _____ Терапевты
- _____ Стоматологи
- _____ Узкие специалисты
- _____ Физиотерапевты
- _____ Хиропрактики (экстрасенсы)
- _____ Народные целители
- _____ Медпункты (где работают, в основном, медсестры, и они действует отдельно от больницы)
- _____ Поликлинические отделения больницы
- _____ Больницы стационарного обслуживания
- _____ Аптеки (где Вы можете посоветоваться с кем-то о своем лечении, а не только купить лекарства)
- _____ Медицинское обслуживание на дому (это посещение медсестер или врачей у Вас на дому исключая вызов неотложной (скорой) помощи).
- ~ Другое (укажите)
- _____

59. Покрываются ли расходы на визиты к врачам или другим медработникам в поликлинике какими-либо государственными или частными страховыми компаниями?

1. Да
2. Нет
3. Не знаю

60. Покрываются ли затраты по лечению в стационарных больницах государственными или частными страховыми компаниями?

1. Да
2. Нет
3. Не знаю

Рассмотрите следующие ситуации

61. Вероника ходила в поликлинику для очередной проверки со своим шестимесячным ребенком. Медсестра была очень раздражена, когда обнаружила, что Вероника забыла принести диаграмму роста с собой. Она ругала ее так громко, чтобы слышали все другие матери, которые пришли в поликлинику. И продолжала ворчать относительно непростительно забывчивых матерей, которые причиняют дополнительную работу и когда взвешивала младенца.

Как бы вы оценили на опыте Вероники достойное обращение с ней со стороны медработника?

1. Очень хорошо
2. Хорошо
3. Умеренно
4. Плохо
5. Очень плохо

62. Галина – пожилая, неграмотная женщина. В последнее время она чувствует головокружение и имеет проблемы со сном. Доктор не очень интересовался тем, что она ему рассказывала. Он сказал ей, что этот не страшно, написал что-то на кусочке бумаги и сказал, чтобы она приобрела препараты в аптеке.

Как бы вы ценили на опыте Галины общение медицинского работника с ней?

1. Очень хорошо
2. Хорошо
3. Умеренно
4. Плохо
5. Очень плохо

63. Евгения привезла своего трехмесячного ребенка для вакцинации. Медсестра спросила ее, почему она не пришла в поликлинику раньше и посочувствовала ей, когда услышала, что Евгения не могла найти транспорт. Она уведомила ее о важности регулярного осмотра развития ее ребенка.

Как бы вы оценили на опыте Евгении достойное обращение с ней со стороны медработника?

1. Очень хорошо
2. Хорошо
3. Умеренно
4. Плохо
5. Очень плохо

64. Ирина пришла в поликлинику с болью в желудке. Медсестра кричит на нее, потому что она не принесла медицинской карточки. Две другие медсестры стоят и делают грубые комментарии по поводу семьи Ирины и села, из которого она. Хотя Ирина стонет от боли, медсестра не просит ее сесть, пока ее личные данные внесут в регистр.

Как бы вы оценили на опыте Ирины достойное обращение с ней со стороны медработника?

1. Очень хорошо
2. Хорошо
3. Умеренно
4. Плохо
5. Очень плохо

65. Зоя приходила сдавать анализ крови, и доктор сказал ей, что у нее «диабетус мелитус», что у нее пониженная активность поджелудочной железы. Он так же сказал ей, что ей необходимы инсулиновые инъекции три раза в день, и что она должна следить за гипогликемией. Если она не будет контролировать свою кровь на наличие сахара, то она может ослепнуть. Зоя чувствовала себя очень плохо, потому что она не понимала, о чем говорит доктор, и она должна уходить, потому что он позвал следующего пациента.

Как бы вы ценили на опыте Зои общение медицинского работника с ней?

1. Очень хорошо
2. Хорошо
3. Умеренно
4. Плохо
5. Очень плохо

66. Тамара приходит в медицинский центр для лечения в момент, когда он переполнен. Нетерпеливые пациенты отказываются стоять и ждать своей очереди для обслуживания. Медсестры очень терпеливо все время просили пациентов ждать своей очереди, но они время от времени возмущались и кричали на нее за нарушение очереди.

Как бы вы оценили на опыте Тамары достойное обращение с ней со стороны медработника?

1. Очень хорошо
2. Хорошо
3. Умеренно
4. Плохо
5. Очень плохо

67. Татьяна – молодая женщина, которую привезли в больницу ее родные потому, что она чувствует себя очень беспокойно и несчастно. Она также боится, что она может умереть, хотя у нее хорошее здоровье. Доктор внимательно выслушал ее и утешил. Он пригласил Татьяну приходить в больницу в любое время, когда ей это будет необходимо.
- Как бы вы ценили на опыте Татьяны то, как медработник общался с ней?
1. Очень хорошо
 2. Хорошо
 3. Умеренно
 4. Плохо
 5. Очень плохо
68. Соня прибыла в больницу со своей трехмесячной дочкой. Мать говорит, что ребенок много потерял в весе, уже два дня его лихорадит и не собирается брать ее молоко. Медсестра выслушала мать, не перебивая. Она спросила у нее дополнительную информацию и поощрила ее задавать вопросы, если что-то непонятно.
- Как бы вы ценили на опыте Сони то, как медработник общался с ней?
1. Очень хорошо
 2. Хорошо
 3. Умеренно
 4. Плохо
 5. Очень плохо
69. Терентий страдает от СПИДа. Когда он зашел в больничное отделение доктор пожал ему руку. Он попросил его сесть, и спросил, что его беспокоит. Медсестры беспокоились о Терентии. Они дали ему совет как улучшить его здоровье.
- Как бы вы оценили на опыте Терентия, насколько медработник обращался с ним достойно?
1. Очень хорошо
 2. Хорошо
 3. Умеренно
 4. Плохо
 5. Очень плохо
70. Анатолию сказали, что у него эпилепсия и ему необходимо принимать медикаменты. Доктор очень кратко объяснил ситуацию. Он очень занят и к нему очередь пациентов, которые ждут встречи с ним. Анатолий хотел бы знать больше о том, что у него, но чувствовал, что нет времени задавать вопросы и что доктор не будет очень полезен.
- Как бы вы ценили на опыте Анатолия то, как медработник общался с ним?
1. Очень хорошо
 2. Хорошо
 3. Умеренно
 4. Плохо
 5. Очень плохо
71. У Вениамина СПИД. Когда он пришел в свою больницу, он чувствовал, что все доктора и медсестры недружелюбны с ним. Они не говорили с ним свободно. Часто они преднамеренно игнорируют его. Он должен по несколько раз просить их ответить на его вопросы.
- Как бы вы оценили на опыте Вениамина, насколько медработник обращался с ним достойно?
1. Очень хорошо
 2. Хорошо
 3. Умеренно
 4. Плохо
 5. Очень плохо
72. Аркадию сказали, что у него катаракта и что ему необходима операция. Он никогда не проверял свои глаза и не понимает, почему он не может хорошо видеть. Доктор объяснил Аркадию что у него, но он не понял слова и боялся спросить опять. Доктор не проверил, понял он его или нет.
- Как бы вы ценили на опыте Аркадия то, как медработник общался с ним?
1. Очень хорошо
 2. Хорошо
 3. Умеренно
 4. Плохо
 5. Очень плохо

73. Александра ходит в ближайшее к ее дому учреждение здравоохранения регулярно. Медсестры там очень заняты, но они всегда говорят с нею любезно. Регистратор, однако, часто бывает в плохом настроении, а когда она в плохом настроении, она кричит на Александру и других пациентов. Все направления к врачам и медсестрам должны проходить через эту регистраторшу, так что пациенты сталкиваются с ее грубостью.

Как бы вы оценили на опыте Александры достойное обращение с ней со стороны медработника?

1. Очень хорошо
2. Хорошо
3. Умеренно
4. Плохо
5. Очень плохо

74. У Валентина болит в груди уже какое-то время. Всякий раз, когда он кашляет или тренируется, его грудь болит. Он курит 30 лет. После обследования его, доктор сказал, что у него будет рак, если он не бросит курить. Доктор не очень переживал и даже не предлагал, как именно Валентину следовало бы поступить, чтобы бросить курить.

Как бы вы ценили на опыте Валентина то, как медработник общался с ним?

1. Очень хорошо
2. Хорошо
3. Умеренно
4. Плохо
5. Очень плохо