

ZA-Archiv Nummer 6341

Patientenbefragung Stendal 1989

AKADEMIE FÜR ARZTLICHE FORTBILDUNG
Abteilung Ethik

Methodenerprobung
- medizinische
Grundbetreuung -

Liebe Patientin !
Lieber Patient !

In mehreren Arztpraxen und Polikliniken unseres Kreisgebietes wenden wir uns in diesen Tagen mit folgender Bitte an einige hundert Patienten : Helfen Sie uns, weitere Erkenntnisse zu sammeln, die letztlich der Verbesserung der medizinischen Betreuung dienen sollen.

Beantworten Sie bitte die nachstehenden Fragen so vollständig wie möglich.

Sie - wie alle anderen Patienten - wurden rein zufällig ausgewählt. Die Befragung erfolgt anonym; bitte schreiben Sie keinen Namen auf den Bogen. Die Teilnahme ist freiwillig. Ihre Angaben werden ausschließlich statistisch verarbeitet, das heißt, mit denen der anderen Männer und Frauen rechentechnisch zusammengefaßt.

Ihrem Arzt oder anderem Behandlungspersonal sind Ihre Antworten oder Hinweise nicht zugänglich. Bei auftretenden Unklarheiten wenden Sie sich bitte an den Untersuchungsleiter.

Für Ihre Mitarbeit bedanken wir uns ganz herzlich !

Doz. Dr.sc. U. Körner
Abteilungsleiter

OMR Dr.med. M. Neumann
Kreisarzt

1 () () () () (1)

(1) (2) (3) (4) (5)

Bitte sagen Sie uns zuerst

1. Sind Sie für heute bestellt oder kommen Sie von sich aus zur Sprechstunde ?

- ich bin für heute bestellt ()1 (6)
- ich bin/war eigentlich für einen anderen Tag bestellt ()2
- ich komme in bestimmten Abständen und die Zeit ist mal wieder heran ()3
- ich komme ganz von mir aus ()4

2.1. Seit wieviel Jahren kommen Sie in diese Arztpraxis bzw. Poliklinik ?

- Ich komme
- heute zum ersten Mal ()1 (7)
 - seit etwa einem halben Jahr ()2
 - seit 1-2 Jahren ()3
 - seit 2-5 Jahren ()4
 - seit 5-10 Jahren ()5
 - seit mehr als 10 Jahren ()6

2.2. Nur für Patienten, die schon 2 Jahre oder länger hierher kommen :
Suchen Sie in der Regel (also nicht bei Spezialproblemen) immer dieselbe Arztpraxis bzw. Poliklinik auf ?

- ich komme i m m e r hierher ()1 (8)
- ich komme m e i s t e n s hierher ()2
- ich gehe ab und zu mal in eine andere Einrichtung ()3
- " " m e i s t e n s in eine " " ()4
- " " sonst i m m e r in eine " " ()5

2.3. Nur für Patienten, die in Stendal in die Poliklinik gehen:

Werden Sie immer von demselben Arzt/derselben Ärztin behandelt ?

Ich werde

- immer von demselben Arzt behandelt ()1 (9)
- meistens " " " " ()2
- oft auch von einem anderen Arzt behandelt ()3
- eigentlich fast jedes Mal von einem " " " " ()4
- entfällt ()5

In diesem Zusammenhang gleich noch einige Fragen.

3.1. Wie wichtig ist es für Sie, möglichst immer von dem gleichen Arzt behandelt zu werden ?

Es ist für mich

- sehr wichtig, immer beim selben Arzt zu sein ()1 (10)
- wichtig, " " " " " ()2
- nicht so wichtig, " " " " " ()3
- es ist mir im Grunde egal, welcher Arzt mich behandelt ()4

3.2. Wenn das in gleicher Weise möglich wäre (z.B. gleich gute Erreichbarkeit), wo würden Sie sich a m l i e b s t e n allgemeinmedizinisch betreuen lassen?

- in einer großen zentralen Poliklinik ()1 (11)
- in einer kleinen poliklinischen Einrichtung ()2
- in einer staatlichen Arztpraxis ()3
- von einem freipraktizierenden Arzt (Arzt in eigener Praxis) ()4
- mir ist das egal ()5
- ich weiß nicht ()6

Etwas anderes.

4. Was verstehen Sie unter einem H a u s a r z t ?
(Bitte a l l e s Z u t r e f f e n d e ankreuzen!)

Ein Hausarzt ist ein Arzt,

- zu dem man ständig geht ()1 (12)
- der zu einem nach Hause kommt ()1 (13)
- der auch andere Familienangehörige behandelt ()1 (14)
- der nur Hausbesuche macht ()1 (15)
- der viel mit natürlichen Heilmitteln arbeitet ()1 (16)
- der sich auch für nichtmedizinische Probleme seiner Patienten interessiert ()1 (17)
- der einen schon mindestens 5. Jahre kennt ()1 (18)
- der ständig für seine Patienten erreichbar ist ()1 (19)
- ich weiß nicht ()1 (20)

4.1. Würden Sie sagen, daß Sie einen Hausarzt haben?

- ja ()1 (21)
- nein ()2
- ich weiß nicht ()3

4.2. Falls Sie keinen Hausarzt haben - m ö c h t e n Sie gern einen Hausarzt haben?

- ja ()1 (22)
- nein ()2
- ich weiß nicht ()3
- entfällt ()4

4.3. Nochmals: Falls Sie keinen Hausarzt haben, aber gern einen hätten:

Weshalb haben Sie keinen Hausarzt?

(Bitte a l l e s Z u t r e f f e n d e ankreuzen !)

- ich bin erst hierhergezogen ()1 (23)
- ich habe noch keinen Arzt gefunden, der mir
so richtig gefällt ()1 (24)
- ich bin selten bzw. noch nie krank gewesen ()1 (25)
- ich finde es gut, öfter mal einen anderen Arzt
zu konsultieren ()1 (26)
- in meiner Einrichtung wechseln die Ärzte ständig ()1 (27)
- entfällt ()1 (28)

5. Wenn Sie die letzten Jahre betrachten, w i e o f t gehen Sie
zu Ihrem Hausarzt bzw. einem Facharzt für Allgemeinmedizin?

- etwa einmal in der Woche ()1 (29)
- etwa einmal im Monat ()2
- etwa einmal im Vierteljahr ()3
- etwa einmal im Halbjahr ()4
- etwa einmal im Jahr ()5
- noch seltener ()6

Nun zu einem anderen Problem.

6. Waren Sie schon einmal in der Situation, daß ein Arzt zu
Ihnen nach Hause kommen mußte?

- ja, mehrmals ()1 (30)
- ja, einmal ()2
- nein ()3

6.1. Wenn ja: wer hat den Hausbesuch gemacht?

- meistens mein Hausarzt ()1 (31)
- meistens der Arzt, der gerade
Bereitschaftsdienst hatte ()2
- die Schnelle Medizinische Hilfe (SMH) ()3
- ich weiß nicht genau ()4
- entfällt ()5

6.2. Falls Sie schon ärztlichen Hausbesuch hatten und
meistens nicht von Ihrem Arzt: Haben Sie sich g l e i c h
an den Bereitschaftsdienst oder die SMH gewandt?

- ja ()1 (32)
- nein ()2
- entfällt ()3

7. Unabhängig davon, ob Sie schon einmal oder mehrmals
den Arzt zu sich rufen mußten und egal wer dann kam:
Macht Ihr behandelnder Arzt Hausbesuche?

- ja, das weiß ich genau ()1 (33)
- ich glaube, ja ()2
- ich glaube nicht ()3
- ich weiß nicht ()4

7.1. Wenn ja :

- der Arzt macht regelmäßig Besuche ()1 (34)
- der Arzt macht auch von sich aus Besuche ()2
- er kommt nur, wenn man ihn ruft ()3
- er kommt nur im Ausnahmefall ()4
- ich weiß nicht ()5

7.2. Noch einmal: unabhängig davon, ob Sie schon einen Arzt zu Hause
hatten - Wäre es Ihnen manchmal schon l i e b e r gewesen,
wenn der Arzt zu Ihnen käme, anstatt daß Sie zum Arzt gehen?

- ja, oft ()1 (35)
- ja, manchmal ()2
- eigentlich nicht ()3
- ich weiß nicht ()4

7.3. Möchten Sie, wenn ein Hausbesuch nötig ist, daß I h r Arzt kommt?

- es wäre mir lieber , wenn mein Arzt kommt ()1 (36)
- es ist nicht so wichtig, welcher " " ()2
- es ist mir fast lieber, wenn ein anderer " " ()3

8. Eine letzte Frage zum Thema Hausbesuch.

F a l l s Ihr Arzt zu Ihnen kommt :

8.1 - hat er dann m e h r Z e i t als sonst?

- ja ()1 (37)
- nein ()2
- im Gegenteil ()3

8.2 - fühlen Sie sich zu Hause u n b e f a n g e n e r ?

- ja ()1 (38)
- nein ()2
- im Gegenteil ()3

8.3 - reden Sie dann auch über a n d e r e Dinge als
Ihre Krankheit ?

- ja ()1 (39)
- kaum ()2
- nein ()3

- Trifft für mich alles nicht zu ()1 (40)

- 9.1. Würden Sie sagen, daß bei Ihrer allgemeinmedizinischen Betreuung
die S c h w e s t e r
- eine große Rolle spielt ()1 (41)
 - nicht unwesentlich ist ()2
 - praktisch ohne Bedeutung ist ()3

- 9.2. Besprechen Sie mit der Schwester Probleme, die Sie dem Arzt
n i c h t anvertrauen ?
- ja ()1 (42)
 - manchmal ()2
 - nein ()3

- 10.1. Ist bei Ihrem Gespräch mit dem Arzt eine Schwester anwesend ?
- (fast) immer ()1 (43)
 - meistens ()2
 - manchmal ()3
 - selten / nie ()4

- 10.2. Wäre es Ihnen l i e b e r, wenn beim Gespräch mit dem Arzt
eine Schwester anwesend ist ?
die Anwesenheit einer Schwester
- ist / wäre mir lieber ()1 (44)
 - ist mir egal ()2
 - stört mich manchmal ()3
 - stört mich meistens ()4
 - ich weiß nicht ()5

Manche Patienten meinen, daß der Arzt sich nicht nur für die medizi-
nischen Probleme seiner Patienten interessieren soll.
Wie sehen Sie das ?

11. Ich möchte, daß mein Arzt
- sich ausschließlich mit meiner Krankheit befaßt ()1 (45)
 - von sich aus auch nach anderen Problemen fragt ()2
 - mir zuhört, wenn ich ihm von anderen Problemen
erzählen möchte ()3
 - ich weiß nicht ()4

11.1. Wann Sie auch über andere Probleme sprechen möchten,
 woran denken Sie vor allem ?

- Gesundheitsprobleme von Angehörigen ()1 (46)
- Probleme aus meiner Arbeit ()1 (47)
- Probleme mit meinem Mann /meiner Frau ()1 (48)
- Probleme mit meinen Kindern ()1 (49)
- Probleme, die ich im Umgang mit anderen Menschen habe ()1 (50)
- Probleme der Politik ()1 (51)
- Probleme der Umwelt ()1 (52)
- Ereignisse im Ort / in der Stadt ()1 (53)
- () (54)

12. Sprechen Sie mit Ihrem Arzt über Dinge, die nichts (oder kaum)
 mit Ihrer Krankheit zu tun haben ?

- ja, oft ()1 (55)
- ja, manchmal ()2
- selten ()3
- praktisch nie ()4

12.1. Wenn ja, geht es dabei m e i s t e n s

- um s e i n e Probleme ()1 (56)
- um I h r e Probleme ()2
- um allgemeine Fragen ()3

Zurück zur medizinischen Betreuung.

13.1. Sind Sie a l l e s in a l l e m mit Ihrem behandelnden Arzt
 zufrieden ?

- ja, völlig ()1 (57)
- ja, mit Einschränkungen ()2
- teils/teils ()3
- eigentlich nicht ()4
- ich weiß nicht ()5

13.2. Fühlen Sie sich vom Arzt richtig behandelt ?

- ja, in jedem Fall ()1 (58)
- ja, meistens ()2
- nicht immer ()3
- selten bzw. nie ()4
- ich weiß nicht ()5

13.3. Glauben Sie, daß bei Ihnen Krankheiten übersehen werden?

- nein ()1 (59)
- ja, selten ()2
- ja, häufiger ()3
- ich weiß nicht ()4

13.4. Untersucht der Arzt Sie gründlich, wenn Sie Beschwerden haben ?

- ja, immer ()1 (60)
- ja, meistens ()2
- manchmal ()3
- selten / nie ()4

13.5. Haben Sie Gefühl, daß der Arzt ausreichend Zeit für Sie hat ?

- ja, immer ()1 (61)
- ja, meistens ()2
- nur manchmal ()3
- selten / nie ()4

13.6. Glauben Sie, daß dem Arzt Kenntnisse fehlen ?

- ja, viele ()1 (62)
- ja, einige ()2
- kaum ()3
- nein ()4
- das kann ich nicht einschätzen ()5

13.7. Haben Sie das Gefühl, Ihr Arzt überweist Sie

- zu häufig an andere Fachabteilungen ()1 (63)
- im erforderlichen Maße an " ()2
- zu selten " " ()3
- das kann ich nicht einschätzen ()4

13.8. Befolgen Sie die vom Arzt gegebenen Behandlungsvorschläge ?

- ja, in jedem Fall ()1 (64)
- ja, meistens ()2
- nicht immer regelmäßig ()3
- eigentlich zu selten ()4

13.9. Glauben Sie, daß Ihr Arzt Unterschiede in der Behandlung der Patienten nach Alter, Geschlecht oder Beruf macht?

- ich glaube ja ()1 (65)
- ich glaube kaum ()2
- sicher nicht ()3
- das kann ich nicht einschätzen ()4

14. Manchmal hört man Sätze wie : " Die Ärzte bilden sich zuviel auf ihre Autorität ein " oder: " Viele Ärzte denken, sie sind etwas Besonderes ". Was halten Sie davon ?

Ich denke,

- nur einzelne wenige bilden sich etwas zuviel ein ()1 (66)
- ziemlich viele " " " " " ()2
- fast alle " " " " " ()3
- das kann ich nicht einschätzen ()4

Übrigens:

15. Betreut Ihr behandelnder Arzt noch weitere Mitglieder der Familie ?

- ja ()1 (67)
- nein ()2

Noch ein anderes Problem.

16. Haben Sie das Gefühl, daß Sie vom Arzt als Partner akzeptiert werden ?

- ja, in jedem Fall ()1 (68)
- ja, meistens ()2
- eigentlich kaum ()3
- ganz und gar nicht ()4
- ich weiß nicht ()5

17.1. Wenn Sie wegen Beschwerden zum Arzt gehen, sagt er Ihnen, was Sie für eine Krankheit haben ?

- immer ()1 (69)
- meistens ()2
- nur selten ()3
- eigentlich nie ()4

17.2. Fühlen Sie sich über die Ursachen, Folgen, Zusammenhänge usw. Ihrer Krankheit(en) vom Arzt ausreichend aufgeklärt ?

- ja ()1 (70)
- teilweise ()2
- nein ()3
- ich weiß nicht ()4

17.3. Erklärt der Arzt Ihnen die Wirkung und Nebenwirkung der Medikamente und warum sie gegeben werden ?

- immer ()1 (71)
- meistens ()2
- selten ()3
- nie ()4

17.4. Erklärt der Arzt Ihnen, welche Untersuchungen notwendig sind und warum ?

- immer ()1 (72)
- meistens ()2
- selten ()3
- nie ()4

18. Gibt Ihnen der Arzt Ratschläge, wie Sie sich möglichst in Zukunft verhalten sollten ?

- ja, immer ()1 (73)
- ja, meistens ()2
- selten ()3
- eigentlich nie ()4

19.1. Verstehen Sie a l l e s, was der Arzt Ihnen erklärt ?

- ja, immer ()1 (74)
- ja, meistens ()2
- selten ()3
- nie ()4

19.2. Wenn der Arzt zu wenig oder gar nichts erklärt, bzw. wenn Sie etwas nicht verstehen - fragen Sie ihn ?

- ja, immer ()1 (75)
- ja, meistens ()2
- manchmal ()3
- nur selten ()4
- eigentlich nie ()5

19.3. Beantwortet der Arzt Ihre Fragen ?

- ja, immer ()1 (76)
- ja, meistens ()2
- manchmal ()3
- selten ()4
- eigentlich nie ()5

20. Alles in allem: Haben Sie Vertrauen zu Ihrem behandelnden Arzt ?

- ja, voll und ganz ()1 (77)
- ja, mit Einschränkungen ()2
- nicht sehr viel ()3
- eigentlich nicht ()4
- das kann ich (noch) nicht sagen ()5

() () () () (2)

(1) (2) (3) (4) (5)

Schnell noch einige organisatorische Fragen.

21. Wie gut ist für Sie Ihr Arzt, Ihre Poliklinik verkehrstechnisch zu erreichen ?

- sehr gut ()1 (6)
- gut ()2
- es geht ()3
- schlecht ()4
- sehr schlecht ()5

22.1. Wie empfinden Sie die Wartezeiten beim Arzt ?

- immer zu lang ()1 (7)
- meistens zu lang ()2
- manchmal zu lang ()3
- selten zu lang ()4
- nie zu lang ()5

22.2. Mit dem Funktionieren des Bestellsystems bin ich

- sehr zufrieden ()1 (8)
- zufrieden ()2
- teils/ teils ()3
- unzufrieden ()4
- sehr unzufrieden ()5

23. Bitte beurteilen Sie auch folgendes :

23.1. Die Anzahl der Sprechstunden ist insgesamt

- ausreichend ()1 (9)
- nicht ausreichend ()2
- ich weiß nicht ()3

23.2. Die Spätsprechstunden sind

- ausreichend ()1 (10)
- nicht ausreichend ()2
- ich weiß nicht ()3

23.3. In dieser Einrichtung geht es

- zu unpersönlich zu ()1 (11)
- nicht unpersönlich zu ()2
- ich weiß nicht ()3

Fast zum Schluß noch einige verschiedene Dinge.

24.1. Wenn Sie mal versuchen würden, Ihren Gesundheitszustand allgemein einzuschätzen, was würden Sie sagen ?

- ich fühle mich meinem Alter entsprechend
im allgemeinen gesund und leistungsfähig ()1 (12)
- mein Gesundheitszustand ist gelegentlich
leicht beeinträchtigt ()2
- ich habe öfter mal gesundheitliche Probleme ()3
- ich habe ein Leiden, daß mich in Beruf und
Freizeit behindert ()4

24.2. Welche Organe / Organsysteme sind es vor allem, die Ihnen zu schaffen machen ?

- Herz - Kreislauf ()1 (13)
- Bluthochdruck ()1 (14)
- Nieren ()1 (15)
- Magen - Darm ()1 (16)
- Zuckerkrankheit ()1 (17)
- Bewegungsapparat ()1 (18)
- Haut ()1 (19)
- andere : ()1 (20)

25.1. Wie oft nehmen Sie zusätzliche Medikamente ein, also solche, die nicht Ihr Arzt Ihnen verschrieben hat ?

- eigentlich ständig ()1 (21)
- ziemlich oft ()2
- manchmal ()3
- ziemlich selten ()4
- so gut wie nie ()5

25.2. Erzählen Sie Ihrem Arzt von diesen zusätzlichen Medikamenten ?

- ja, meistens ()1 (22)
- manchmal ()2
- selten / nie ()3
- erfüllt ()4

26.1. Wenn man Sie nach Ihren idealen Vorstellungen von einem Arzt, Ihrem Arzt fragen würde -

. denken Sie da an ein bestimmtes Geschlecht ?

- ja, an eine Frau ()1 (23)
- ja, an einen Mann ()2
- nein, das Geschlecht spielt keine Rolle ()3

. denken Sie an ein bestimmtes Alter ?

- ja, er / sie sollte etwa ... Jahre alt sein ()1 (24)
- nein, das Alter spielt keine Rolle ()2

Es geht immer noch um den i d e a l e n Arzt

. an welche Eigenschaften denken Sie dabei vor allem ?

Verwenden Sie die Antworten

1 - sehr wichtig
2 - wichtig
3 - weniger wichtig
4 - unwichtig
5 - ich weiß nicht

und schreiben Sie die entsprechenden Zahlen in die Klammern.
(Oder kreuzen Sie einfach die wichtigsten Eigenschaften an !)

- Wissen	()	(25)
- Umgangsformen	()	(26)
- Aussehen	()	(27)
- Ausstrahlen von Geborgenheit	()	(28)
- Anteilnahme zeigen	()	(29)
- Zuhören können.	()	(30)
- Geduld haben	()	(31)
- Zuverlässigkeit	()	(32)
- Verschwiegenheit	()	(33)
- Verantwortungsbewußtsein .	()	(34)
- Selbstbewußtsein	()	(35)

26.2. Würden Sie sagen, daß Sie der i d e a l e Patient sind ?

- ja	()	1	(36)
- nein, aber als Patient sehr unkompliziert	()	2	
- nein, ich bin so kompliziert, wie andere auch	()	3	
- nein, ich bin sicher komplizierter als die meisten	()	4	
- ich weiß nicht	()	5	

Bitte beantworten Sie jetzt noch folgende Fragen für die Statistik.

27.1. Wie alt sind Sie ? Ich bin ... Jahre alt (37,38)

27.2. Ich bin

- eine Frau	()	1	(39)
- ein Mann	()	2	

27.3. Wie ist Ihr Familienstand ?

- verheiratet	()	1	(40)
- Lebensgemeinschaft	()	2	
- alleinstehend . ledig	()	3	
. geschieden	()	4	
. verwitwet	()	5	

27.4. Welche Schulbildung haben Sie ?

- keinen Abschluß der 8. Klasse	()	1	(41)
- Abschluß der 8. Klasse	()	2	
- " " 10. Klasse	()	3	
- " " 12. Klasse	()	4	

28. Wieviel Kinder leben in Ihrem Haushalt ?

In meinem Haushalt leben ... Kinder (42)

29.1. Welchen Beruf bzw. welche Tätigkeit üben Sie aus ?

Ich bin bzw. arbeite als (43)

29.2. Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer derzeitigen Tätigkeit ?

- | | | |
|--------------------|------|------|
| - sehr zufrieden | ()1 | (44) |
| - zufrieden | ()2 | |
| - teils / teils | ()3 | |
| - unzufrieden | ()4 | |
| - sehr unzufrieden | ()5 | |

Falls Sie uns auch das noch anvertrauen wollen.

30. Stehen Sie einer bestimmten Weltanschauung nahe ?

- | | | |
|--------------------------------------|------|------|
| - ja, der marxistisch-leninistischen | ()1 | (45) |
| - ja, einer Religion | ()2 | |
| - nein | ()3 | |
| - ich weiß nicht | ()4 | |

In jeder Familie gibt es auch Probleme.

F a l l s Sie in einer Famil' oder Partnerschaft leben :

31.1. Gibt es bei Ihnen m e h r oder w e n i g e r Probleme, als bei anderen Leuten ?

Ich denke, wir haben

- | | | |
|--|------|------|
| - viel weniger Probleme als andere | ()1 | (46) |
| - etwas " " " | ()2 | |
| - genau so viele " wie die meisten anderen | ()3 | |
| - etwas mehr " als " " | ()4 | |
| - viel " " " | ()5 | |
| - ich kann das nicht entscheiden | ()6 | |
| - trifft für mich nicht zu | ()7 | |

31.2. Wenn es bei Ihnen ab und zu mal "dicke Luft" gibt -
woran liegt das meistens ?

Meist geht es dann bei uns

- | | | |
|---|------|------|
| - um Probleme mit den Kindern | ()1 | (47) |
| - " " zwischen den Eltern | ()1 | (48) |
| - " unterschiedliche Freizeitinteressen | ()1 | (49) |
| - " Anschaffungen, Geldausgaben | ()1 | (50) |
| - " Beziehungen zur Verwandtschaft | ()1 | (51) |
| - um | ()1 | (52) |
| - so genau kann ich das nicht sagen | ()1 | (53) |
| - trifft für mich nicht zu | ()1 | (54) |

31.3. Wenn Sie Ihre Familien- bzw. Partnersituation mal ganz allgemein einschätzen würden :

Sie sind	- sehr zufrieden	()1	(55)
	- zufrieden	()2	
	- teils / teils	()3	
	- eher unzufrieden	()4	
	- ziemlich unzufrieden	()5	

Letzte Frage !

32.1. Haben Sie Verwandte im Ort oder in der näheren Umgebung ?

- ja, viele	()1	(56)
- ja, einige	()2	
- nur wenige	()3	
- eine / einen	()4	
- nein	()5	

32.2. Falls Sie Verwandte in der Nähe haben - wie ist der Kontakt zueinander ?

- insgesamt sehr eng	()1	(57)
- unterschiedlich	()2	
- insgesamt nicht sehr eng	()3	
- eigentlich nicht vorhanden	()4	
- entfällt	()5	

Wir danken Ihnen ganz herzlich für Ihre Unterstützung !

Falls Sie uns zu dem einen oder andern Problem noch etwas mitteilen wollen - auch zu Punkten vielleicht, die wir vergessen haben - so tun Sie das bitte hier anschließend.
(Stichworte genügen)

.....
.....
.....

Liebe Patientin !
Lieber Patient !

() () () () () (3)

(1) (2) (3) (4) (5)

Für ein allgemeineres Forschungsvorhaben möchten wir gern zwei Fragebatterien erproben. Es geht dabei einerseits um die Erwartungen von Patienten an das Verhalten von Ärzten und Schwestern und andererseits darum, wie diese wirklich sind.

Beantworten Sie bitte - so gut es geht - folgende vier Fragen.

Sagen Sie uns bitte zuerst :

A) Was erwarten Sie von einer Schwester, die in der Arztpraxis oder Poliklinik zusammen mit bzw. neben dem Arzt die Patienten betreut ?

ich erwarte,	sehr	auch	nicht unbe- dingt	im Gegen- teil	
daß sie	1	2	3	4	
- freundlich ist	()	()	()	()	(6)
- zuhören kann	()	()	()	()	(7)
- immer sachlich bleibt	()	()	()	()	(8)
- alle meine persönlichen Probleme kennt	()	()	()	()	(9)
- meine Fragen verständlich beantwortet	()	()	()	()	(10)
- verschwiegen ist	()	()	()	()	(11)
- großes Fachwissen hat	()	()	()	()	(12)
- beim Umgang mit Instrumenten, Spritzen usw. geschickt ist	()	()	()	()	(13)
- Mut macht und tröstet	()	()	()	()	(14)
- in bezug auf gesunde Lebensweise selbst Vorbild ist	()	()	()	()	(15)
- Autorität ausstrahlt	()	()	()	()	(16)
- immer sehr gepflegt ist	()	()	()	()	(17)
- lustig ist, öfter mal einen Spaß macht	()	()	()	()	(18)
- nach meinem Befinden fragt, wenn wir uns auf der Straße treffen	()	()	()	()	(19)
- Ratschläge zur Durchführung der Behandlung gibt	()	()	()	()	(20)
- Ratschläge zur Ergänzung der Behandlung gibt	()	()	()	()	(21)
- mir erklärt, was ich beim Arzt nicht verstanden habe	()	()	()	()	(22)
- für einen zügigen Ablauf der Sprechstunde sorgt	()	()	()	()	(23)

außerdem erwarte ich :

.

B) Und was erwarten Sie von einem A r z t, Ihrem Arzt ?

ich erwarte,	sehr	auch	nicht unbe- dingt	im Gegen- teil	
daß er/sie	1	2	3	4	
- freundlich ist	()	()	()	()	(24)
- zuhören kann	()	()	()	()	(25)
- mir sagt, wieviel ich rauchen oder trinken darf	()	()	()	()	(26)
- immer sachlich bleibt	()	()	()	()	(27)
- alle meine persönlichen Probleme kennt	()	()	()	()	(28)
- elegant gekleidet ist	()	()	()	()	(29)
- meine Fragen verständlich beantwortet	()	()	()	()	(30)
- verschwiegen ist	()	()	()	()	(31)
- großes Fachwissen hat	()	()	()	()	(32)
- beim Umgang mit Instrumenten, Spritzen usw. geschickt ist	()	()	()	()	(33)
- Mut macht und tröstet	()	()	()	()	(34)
- in bezug auf gesunde Lebensweise selbst Vorbild ist	()	()	()	()	(35)
- Autorität ausstrahlt	()	()	()	()	(36)
- immer sehr gepflegt ist	()	()	()	()	(37)
- lustig ist, öfter mal einen Spaß macht	()	()	()	()	(38)
- mich Vorschläge zur Behandlung machen läßt	()	()	()	()	(39)
- nach meinem Befinden fragt, wenn wir uns auf der Straße treffen	()	()	()	()	(40)
- Verständnis hat, wenn ich mal Probleme in der Arbeit oder zu Hause habe	()	()	()	()	(41)
- gewissenhaft alles untersucht, bevor er/sie eine Behandlung einleitet	()	()	()	()	(42)
- mich krank schreibt, wenn ich das wünsche	()	()	()	()	(43)

außerdem erwarte ich :

.

C) Und nun sagen Sie uns bitte, w i e i s t die Schwester, mit der Sie es immer/meistens/zur Zeit (Zutreffendes bitte unterstreichen !) zu tun haben ?

sie	immer	manch- mal	selten/ nie	im Gegen- teil	
	1	2	3	4	
- ist freundlich	()	()	()	()	(44)
- kann zuhören	()	()	()	()	(45)
- bleibt immer sachlich	()	()	()	()	(46)
- beantwortet meine Fragen verständlich	()	()	()	()	(47)
- ist verschwiegen	()	()	()	()	(48)
- ist beim Umgang mit Instrumenten, Spritzen usw. geschickt	()	()	()	()	(49)
- macht Mut und tröstet	()	()	()	()	(50)
- strahlt Autorität aus	()	()	()	()	(51)
- ist immer sehr gepflegt	()	()	()	()	(52)
- ist lustig, macht öfter mal einen Spaß	()	()	()	()	(53)
- fragt nach meinem Befinden, wenn wir uns auf der Straße treffen	()	()	()	()	(54)
- gibt Ratschläge zur Durchführung der Behandlung	()	()	()	()	(55)
- gibt Ratschläge zur Ergänzung der Behandlung	()	()	()	()	(56)
- erklärt mir, was ich beim Arzt nicht verstanden habe	()	()	()	()	(57)
- sorgt für einen zügigen Ablauf der Sprechstunde	()	()	()	()	(58)

ich denke, daß sie

	ja	teils/ teils	nein	
	1	2	3	
- alle meine persönlichen Probleme kennt	()	()	()	(59)
- großes Fachwissen hat	()	()	()	(60)
- selbst Vorbild in bezug auf gesunde Lebensweise ist	()	()	()	(61)

() () () () (4)

(1) (2) (3) (4) (5)

D) Und w i e i s t der Arzt/die Ärztin,

von dem/der Sie immer/meistens/zur Zeit

(Zutreffendes bitte unterstreichen !) behandelt werden ?

	immer	manch- mal	selten/ nie	im Gegen- teil	
er/sie	1	2	3	4	
- ist freundlich	()	()	()	()	(6)
- kann zuhören	()	()	()	()	(7)
- sagt mir, wieviel ich rauchen oder trinken darf		()	()	()	(8)
- bleibt immer sachlich	()	()	()	()	(9)
- beantwortet meine Fragen verständlich	()	()	()	()	(10)
- ist verschwiegen	()	()	()	()	(11)
- ist elegant gekleidet	()	()	()	()	(12)
- ist beim Umgang mit Instrumenten, Spritzen usw. geschickt	()	()	()	()	(13)
- macht Mut und tröstet	()	()	()	()	(14)
- strahlt Autorität aus	()	()	()	()	(15)
- ist immer sehr gepflegt	()	()	()	()	(16)
- ist lustig, macht öfter mal einen Spaß	()	()	()	()	(17)
- fragt nach meinem Befinden, wenn wir uns auf der Straße treffen	()	()	()	()	(18)
- hat Verständnis, wenn ich mal Probleme auf Arbeit oder zu Hause habe	()	()	()	()	(19)
- untersucht alles gewissenhaft, bevor eine Behandlung angefangen wird	()	()	()	()	(20)
- schreibt mich krank, wenn ich das wünsche	()	()	()	()	(21)

ich denke, daß er/sie

ja teils/ nein
 teils

1 2 3

- alle meine persönlichen Probleme kennt	()	()	()	(22)
- großes Fachwissen hat	()	()	()	(23)
- selbst Vorbild in bezug auf gesunde Lebensweise ist	()	()	()	(24)
- meine gesundheitlichen Probleme voll versteht	()	()	()	(25)