**نودّ الاستماع إلى تجربتكم**

ينبغي أن يحصل كل شخصٍ على معلومات الرعاية الصحية بالأسلوب الذي يحتاج إليه؛ ومن ثمَّ نرجو منكم منحنا بضع دقائق لإخبارنا عن تجربتكم في الحصول على معلومات الرعاية الصحية أو فهمها.

نودّ أن نعرف:

* مدى وضوح وإمكانية فهم المعلومات التي تُقدِّمها لكم مرافق الخدمات الصحية والرعاية
* مدى احتياجكم وتلقيكم للدعم اللازم للحصول على معلومات الخدمات الصحية والرعاية المُقدَّمة إليكم، وفهم تلك المعلومات
* تأثير عدم حصولكم على الدعم في حال حدوث ذلك.

بالإضافة إلى تعقيباتكم، نرجو منكم التطوّع بتقديم بعض المعلومات الشخصية؛ بما في ذلك بعض المعلومات عن العِرْق الذي تنتمون إليه، وما إذا كانت لديكم أيّ ظروفٍ تؤثر على قدرتكم على التواصل؛ إذ يساعدنا ذلك في فهم مدى تأثر المجموعات المختلفة بهذا الأمر، ويُعزِّز تركيزنا على الارتقاء بمستوى المساواة والتنوّع والاندماج، علمًا بأن هذه الأسئلة اختيارية.

من المُقرر أن نستخدم تعقيباتكم في التأثير على هيئة الخدمات الصحية الوطنية (NHS) لضمان حصول كل شخصٍ على معلومات الرعاية الصحية بالشكل الذي يحتاج إليه.

[**استبيان "الرعاية الصحية بأسلوبكم الخاص" بتنسيقات مختلفة**](https://www.healthwatch.co.uk/blog/2022-02-23/your-care-your-way-survey-alternative-fomats)

[**الرجوع إلى صفحة الحملة**](https://www.healthwatch.co.uk/yourcareyourway)

**1- كيف تصفون قدرتكم على فهم أيّ معلوماتٍ تتلقونها من مرافق الرعاية الصحية عن الرعاية الصحية المُقدَّمة إليكم؟ ومن أمثلة معلومات الرعاية الصحية خطابات المواعيد أو الاستشارات المباشرة الشخصية أو النشرات أو المعلومات المتاحة على الموقع الإلكتروني؟**

* أستطيع فهمها بالكامل
* أستطيع فهم بعضها
* أعاني لفهم معظمها
* لا أفهم أيًا منها
* لا أدري
* اُفضِّل عدم الإجابة

**ما الدعم الذي طلبتم الحصول عليه؟**

**2- عند التعامل مع مرافق الخدمات الصحية والرعاية، هل طلبتم مطلقًا الحصول على دعمٍ لمساعدتكم في فهم معلومات الخدمات الصحية والرعاية التي حصلتم عليها؟**

* نعم
* لا
* لا أعلم
* اُفضِّل عدم الإجابة

**3- عند التعامل مع مرافق الخدمات الصحية والرعاية، هل طلبتم مطلقًا الحصول على دعمٍ لمساعدتكم في التواصل مع هذه المرافق؟**

* نعم
* لا
* لا أعلم
* اُفضِّل عدم الإجابة

**4- عند التعامل مع مرافق الخدمات الصحية والرعاية، هل حدث أن طلبتم الدعم لمساعدتكم في التواصل مع فريق عمل/ مرافق الرعاية الصحية؟**

* نعم
* لا
* لا أعلم
* اُفضِّل عدم الإجابة

**ما هي تجربتكم في طلب الدعم؟**

**5- كيف تصفون محاولاتكم في الحصول على الدعم من مرافق الخدمات الصحية والرعاية لفهم المعلومات أو التواصل مع المرافق أو التواصل مع فريق العمل؟**

* لا أحتاج إلى أيّ دعمٍ للتواصل مع فريق عمل الرعاية الصحية، لذا لم أطلب الدعم مطلقًا
* أحصل دومًا على الدعم الذي أريده
* أحصل أحيانًا على الدعم الذي أحتاجه
* نادرًا ما أحصل على الدعم الذي أحتاجه أو لا أحصل عليه أبدًا
* لم أكن أعلم أن بإمكاني الحصول على الدعم؛ لذا لم أطلب ذلك مطلقًا
* لا أدري
* اُفضِّل عدم الإجابة

**6- هل سبق أن قوبل طلبكم لمنحكم معلومات الرعاية الصحية بالتنسيق و/أو اللغة التي تحتاجونها بالرفض؟**

* نعم
* لا
* لا أعلم
* اُفضِّل عدم الإجابة

**7- هل سبق أن قوبل طلبكم للحصول على الدعم لفهم معلومات الرعاية الصحية المُقدَّمة إليكم بالرفض؟**

* نعم
* لا
* لا أعلم
* اُفضِّل عدم الإجابة

**8- ما التأثير الذي تعرّضتم له جرّاء تزويدكم بمعلومات رعاية صحية يتعذّر عليكم فهمها أو الحصول عليها؟ يُرجى تحديد كل الإجابات الصحيحة**

* فاتني الموعد المُحدَّد لي
* لم أستطع التواصل مع المرفق الذي أحتاج إلى خدماته
* لم أفهم كيفية تناول دوائي
* تناولت جرعة خاطئة من دوائي
* تناولت دواءً خاطئًا
* لم أستطع فهم فريق عمل الرعاية الصحية أو التواصل معهم
* لم أعرف معلومات مُهمة عن صحتي
* لم أعلم ما ينبغي لي فعله للحفاظ على سلامتي أثناء جائحة فيروس كوفيد-19
* أثّر ذلك على صحتي وعافيتي النفسية
* لم يؤثر ذلك عليّ مطلقًا
* غير ذلك (يُرجى التحديد):

**9- أيٌّ من مرافق الخدمات الصحية والرعاية، إن وُجدت، عانيتم في الوصول إليها جرّاء مشكلات في التواصل؟ يُرجى تحديد كل الإجابات الصحيحة**

* مرافق الممارسين العموميين
* أطباء الأسنان
* الحوادث والطوارئ
* خدمة NHS 111
* مرافق الصحة النفسية والعقلية
* مواعيد المستشفيات
* علاج المستشفيات
* لقاحات فيروس كوفيد-19
* الرعاية الاجتماعية
* لا يوجد
* غير ذلك (يُرجى التحديد):

**ما مدى شعوركم بالثقة؟**

**10- ما هو شعوركم بشأن مطالبة مرافق الخدمات الصحية والرعاية بتقديم معلومات بأسلوب يمكنكم فهمه بسهولة؟**

* أشعر بالراحة التامة عندما أطلب من المرافق الصحية تقديم معلومات بأسلوب يمكنني فهمه
* أشعر بالراحة إلى حدٍ ما عندما أطلب من المرافق الصحية تقديم معلومات بأسلوب يمكنني فهمه
* أشعر بقليلٍ من عدم الراحة عندما أطلب من المرافق الصحية تقديم معلومات بأسلوب يمكنني فهمه
* أشعر بعدم الراحة على الإطلاق عندما أطلب من مرافق الخدمات الصحية تقديم معلومات بأسلوب يمكنني فهمه
* لا أدري
* اُفضِّل عدم الإجابة

**11- أيٌّ مما يلي يؤثر على قدرتكم بشأن مطالبة مرافق الخدمات الصحية بتقديم معلومات بأسلوب يمكنكم فهمه بسهولة؟ يُرجى تحديد كل الإجابات الصحيحة**

* سلوك فريق عمل الرعاية الصحية
* مستوى ثقتي بنفسي
* قدرتي على التواصل مع فريق عمل الرعاية الصحية
* قدر الدعم الذي أتلقاه من أصدقائي وعائلتي
* إمكانية حصولي على المعلومات بالتنسيق المناسب لاحتياجاتي
* خبرتي السابقة في طلب هذا النوع من الدعم
* أسباب أخرى [عند تحديد "أسباب أخرى"، يظهر مربع نص حر]
* لا شيء مما سبق
* لا أدري
* اُفضِّل عدم الإجابة
* غير ذلك (يُرجى التحديد):

**تقديم الشكاوى**

**12- هل تعلمون كيفية تقديم شكوى في حال عدم حصولكم على المعلومات بالتنسيق أو اللغة التي تحتاجونها، أو عدم حصولكم على الدعم اللازم لفهم المعلومات؟**

* نعم
* لا
* لا أعلم
* اُفضِّل عدم الإجابة
* لا ينطبق

**ما التأثير الذي خلفته الجائحة على تجربتكم؟**

**13- ما التغير الذي لاحظتموه في أسلوب تواصل مرافق الخدمات الصحية والرعاية معكم منذ بداية جائحة فيروس كوفيد-19؟**

* لاحظت تحسُّنًا كبيرًا في أسلوب تواصل مرافق الخدمات الصحية والرعاية معي
* لاحظت بعض التحسُّن في أسلوب تواصل مرافق الخدمات الصحية والرعاية معي
* لم يكن هناك تغيّرٌ في أسلوب تواصل مرافق الخدمات الصحية والرعاية معي
* لاحظت أن أسلوب تواصل مرافق الخدمات الصحية والرعاية معي قد ساء بدرجة طفيفة
* لاحظت أن أسلوب تواصل مرافق الخدمات الصحية والرعاية معي قد ساء بدرجة كبيرة
* لا أدري
* اُفضِّل عدم الإجابة

**نودّ معرفة المزيد عنكم**

من المفيد حقًا أن نعرف قدرًا إضافيًا بسيطًا من المعلومات عنكم؛ حتى يتسنى لنا فهم كيفية اختلاف تجارب الأشخاص بشكل أفضل، علمًا بأن هذه الأسئلة اختيارية تمامًا.

**14- كيف تصفون قدرتكم على تحدّث اللغة الإنجليزية وفهمها وقراءتها؟**

* أستطيع تحدّث الإنجليزية وفهمها وقراءتها بصورة جيدة
* أستطيع تحدّث الإنجليزية وفهمها وقراءتها إلى حدٍ ما
* لا أستطيع تحدّث الإنجليزية أو فهمها أو قراءتها على الإطلاق
* لا أعلم
* اُفضِّل عدم الإجابة

**15- هل تعانون أيًّا من الظروف التالية؟ يُرجى تحديد كل الإجابات الصحيحة**

* أنا فاقدٌ للبصر
* أنا فاقدٌ للسمع
* لديّ حالة صحية ذهنية تؤثر على قدرتي على توصيل المعلومات أو فهمها
* لديّ إعاقة في التعلم تؤثر على قدرتي على توصيل المعلومات أو فهمها
* لا يوجد
* لا أعلم
* اُفضِّل عدم الإجابة
* لديّ حالة صحية أخرى تؤثر على قدرتي على توصيل المعلومات أو فهمها (يُرجى إبلاغنا بالمزيد)

**16- ما الفئة العُمرية التي تنتمون إليها؟**

* 16 إلى 17 عامًا
* 18 إلى 24 عامًا
* 25 إلى 49 عامًا
* 50 إلى 64 عامًا
* 65 إلى 79 عامًا
* أكثر من 80 عامًا
* اُفضِّل عدم الإجابة
* غير معروف

**17- ما نوعكم:**

* امرأة
* رجل
* غير ثنائي
* ثنائي الجنس
* اُفضِّل عدم الإجابة
* غير معروف
* أُفضِّل تقديم وصفٍ ذاتيٍّ:

**18- كيف تصفون العِرْق الذي تنتمون إليه؟**

* عربي
* آسيوي / آسيوي بريطاني: بنجلاديشي
* آسيوي / آسيوي بريطاني: صيني
* آسيوي / آسيوي بريطاني: هندي
* آسيوي / آسيوي بريطاني: باكستاني
* آسيوي / آسيوي بريطاني: أي خلفية آسيوية / آسيوية بريطانية أخرى
* أسود / أسود بريطاني: إفريقي
* أسود / أسود بريطاني: كاريبي
* أسود / أسود بريطاني: أي عِرْق أسود / أسود بريطاني آخر
* مجموعات عِرْقية مختلطة / متعددة: آسيوي وأبيض
* مجموعات عِرْقية مختلطة / متعددة: إفريقي أسود وأبيض
* مجموعات عِرْقية مختلطة / متعددة: كاريبي أسود وأبيض
* مجموعات عِرْقية مختلطة / متعددة: أي مجموعة عِرْقية مختلطة / متعددة أخرى
* أبيض: بريطاني / إنجليزي / أيرلندي شمالي / أسكتلندي / ويلزي
* أبيض: أيرلندي
* أبيض: غجري أو رحَّالة أو رحَّالة أيرلندي
* أبيض: طائفة "الروما"
* أبيض: أي عِرْق أبيض آخر
* أي مجموعة عِرْقية أخرى
* اُفضِّل عدم الإجابة
* غير معروف

**19- أيٌّ من الاختيارات التالية يصف وضعكم المالي على أفضل نحوٍ ممكنٍ؟**

* لديّ أكثر مما يلزم لاحتياجاتي الأساسية، وقدر كبير من الدخل الإضافي الذي يمكنني ادخاره أو إنفاقه على احتياجات إضافية أو في الترفيه
* لديّ أكثر مما يلزم لاحتياجاتي الأساسية، وقدر صغير من الدخل الإضافي الذي يمكنني ادخاره أو إنفاقه على احتياجات إضافية أو في الترفيه
* لديّ فقط ما يكفي احتياجاتي الأساسية وقدر بسيط آخر
* ليس لديّ ما يكفي احتياجاتي الأساسية وينفد مني المال أحيانًا
* لا أدري/ اُفضِّل عدم الإجابة

**20- يُرجى تحديد المنطقة التي تصف المكان الذي تعيشون فيه على أفضل نحوٍ ممكنٍ**

**21- سوف تطلع هيئة المراقبة الصحية (Healthwatch England) على المعلومات التي تشاركتموها معنا، وتُرسلها إلى هيئة المراقبة الصحية في منطقتكم؛ الأمر الذي سوف يساعدنا في تهيئة الظروف للجميع لفهم معلومات الرعاية الصحية. يمكنكم معرفة المزيد عن أسلوب تعاملنا مع معلوماتكم في** [**بيان الخصوصية**](https://www.healthwatch.co.uk/privacy) **الخاص بنا.**

**أدرك كيف يتم استخدام المعلومات الخاصة بي\***

* أدرك أن معلوماتي ستُستخدم في الأغراض البحثية الواردة أعلاه

**22- سعيًا إلى تعزيز حملتنا، نستخدم القصص التي يسردها الناس بشأن ما ينبغي تغييره، كما تطلب منا وسائل الإعلام (الصحف أو الإذاعة أو التلفاز) توفير أشخاص يمكنهم سرد قصصهم عندما ننشر بيانًا صحفيًا عن أبحاثنا. هل يسعدكم أن نتواصل معكم بشأن تجربتكم لأغراض إعلامية، أو لاستخدام قصتكم كدراسة حالة في المادة العلمية التي نصدرها؟ لن نُفصح عن اسمكم وبيانات الاتصال الخاصة بكم إلى وسائل الإعلام إلا عقب مناقشتكم فيما يتضمنه ذلك الأمر.**

* يسعدني أن تتواصل معي هيئة الرقابة الصحية (Healthwatch England) لمناقشة إمكانية تحويل قصتي إلى دراسة حالة للحملة أو نشرها في وسائل الإعلام
* لا أرغب في أن تتواصل معي هيئة الرقابة الصحية (Healthwatch England) لمناقشة إمكانية تحويل قصتي إلى دراسة حالة للحملة أو نشرها في وسائل الإعلام.

**23- يُرجى تزويدنا باسمكم وعنوان بريدكم الإلكتروني إذا كان يسعدكم أن نتواصل معكم لتكونوا دراسة حالة في المادة العلمية التي نصدرها أو لنقل تجربتكم إلى وسائل الإعلام.**

|  |  |
| --- | --- |
| **الاسم** |  |
| **عنوان البريد الإلكتروني** |  |
|  |  |