**Kampania dotycząca przystępności informacji: pytania w ankiecie publicznej**

Wszyscy obywatele powinni otrzymywać informacje dotyczące opieki zdrowotnej, które są w pełni dla nich zrozumiałe.

Podziel się swoimi doświadczeniami odnośnie  informacji, które otrzymujesz od opieki zdrowotnej. Czy masz problem z komunikowaniem się z pracownikami? Czy i jak rozumiesz informacje dotyczące opieki zdrowotnej? Wypełnienie ankiety zajmie kilka minut.

Chcemy dowiedzieć się:

* czy uważasz, że informacje przekazywane Ci przez pracowników służby zdrowia i opieki społecznej są jasne i zrozumiałe;
* czy potrzebowałeś(-aś) wsparcia odczas wizyt u lekarza umożliwiającego Ci zrozumienie przekazanych Ci informacji dotyczących opieki zdrowotnej i opieki społecznej i czy je otrzymałeś(-aś);
* jeśli nie otrzymałeś(-aś) wsparcia, jakie to miało dla Ciebie skutki.

Przekazane tu komentarze pozostaną poufne, ale mogą pomóc właściwym pracownikom NHS England w udoskonaleniu jakości informacji przekazywanych pacjentom i podopiecznym.

Pytania

**1. Czy rozumiesz wszystkie informacje dotyczące opieki zdrowotnej, które otrzymujesz od właściwych pracowników np. za pośrednictwem pism z datą wizyty, podczas konsultacji na miejscu, w ulotkach czy na stronie internetowej? [Wybierz jedną opcję]**

Rozumiem je w całości

Rozumiem niektóre z nich

Mam trudność ze zrozumieniem ich w całości

Nie rozumiem żadnych z nich

Nie wiem

Wolę nie odpowiadać

**2. Czy korzystając z usług służby zdrowia albo pomocy społecznej, kiedykolwiek prosiłeś(-aś) o wsparcie, które umożliwiłoby Ci zrozumienie otrzymanych informacji dotyczących zdrowia albo opieki? [Wybierz jedną opcję]**

Tak

Nie

Nie wiem

Wolę nie odpowiadać

**3. Czy korzystając z usług służby zdrowia i pomocy społecznej, kiedykolwiek prosiłeś(-aś) o wsparcie, które umożliwiłoby Ci skontaktowanie się ze świadczącymi je pracownikami? [Wybierz jedną opcję]**

Tak

Nie

Nie wiem

Wolę nie odpowiadać

**4. Czy korzystając z usług służby zdrowia albo pomocy społecznej, kiedykolwiek prosiłeś(-aś) o wsparcie, które umożliwiłoby Ci komunikowanie się z pracownikami służby zdrowia? [Wybierz jedną opcję]**

Tak

Nie

Nie wiem

Wolę nie odpowiadać

**5. Jak opiszesz próby uzyskania przez siebie wsparcia od pracowników służby zdrowia i pomocy społecznej, jeśli chodzi o rozumienie informacji, usług kontaktowych czy komunikowanie się z personelem? [wybierz jedną opcję]**

Nie potrzebuję żadnego wsparcia, aby komunikować się z pracownikami służby zdrowia, więc o nie nigdy nie prosiłem(-am)

Zawsze otrzymuję wsparcie, o którą proszę

Czasami otrzymuję potrzebne wsparcie Rzadko otrzymuję wsparcie, którego potrzebuję, albo nie otrzymuję go wcale

Nie wiedziałem(-am), że mogę uzyskać wsparcie, więc o nie nigdy nie prosiłem(-am)

Nie wiem

Wolę nie odpowiadać

**6. Czy kiedykolwiek odmówiono podania Ci informacji na temat opieki zdrowotnej w zrozumiałej dla Ciebie formie i/lub języku, nawet kiedy o nie poprosiłeś(-aś)? [wybierz jedną opcję]**

Tak

Nie

Nie wiem

Wolę nie odpowiadać

**7. Czy kiedykolwiek odmówiono Ci wsparcia w zrozumieniu przekazanych Ci informacji dotyczących ochrony zdrowia pomimo tego, że o nią prosiłeś(-aś)? [wybierz jedną opcję]**

Tak

Nie

Nie wiem

Wolę nie odpowiadać

**8. Jaki wpływ na Ciebie miało nieotrzymanie informacji dotyczących zdrowia, które był(a)byś w stanie zrozumieć albo do których zyskał(a)byś dostęp? Zaznacz wszystkie stosowne opcje**

* Ominęła mnie umówiona wizyta
* Nie mogłem(-am) skontaktować się z kimś, kto świadczył potrzebną mi usługę
* Nie wiedziałem(-am), jak przyjmować lek
* Przyjąłem/przyjęłam niewłaściwą dawkę leku
* Otrzymałem(-am) niewłaściwy lek
* Nie rozumiałem(-am), co mówi personel służby zdrowia, i nie mogłem(-am) się z nim komunikować
* Przeoczyłem(-am) ważne informacje na temat stanu zdrowia
* Nie poznałem(-am) środków zapewniających mi bezpieczeństwo podczas pandemii COVID-19
* Odbiło się to na moim zdrowiu psychicznym i samopoczuciu
* Nie odbiło się to na mnie w żaden sposób
* Inna odpowiedź **[przy wyborze tej opcji pojawi się pole na dowolny tekst]**

**9. Z których usług służby zdrowia albo pomocy społecznej nie mogłeś(-aś) skorzystać w wyniku problemów z komunikacją? (zaznacz wszystkie stosowne opcje)**

* Usługi lekarza rodzinnego
* Stomatolog
* Oddział ratunkowy
* NHS 111
* Usługi w zakresie zdrowia psychicznego
* Wizyty w szpitalu
* Leczenie szpitalne
* Szczepienie przeciwko COVID-19
* Opieka społeczna
* Inna odpowiedź **[przy wyborze tej opcji pojawi się pole na dowolny tekst]**

**10. Jak podchodzisz do kwestii proszenia pracowników opieki zdrowotnej albo społecznej o przekazanie informacji w łatwo zrozumiały dla Ciebie sposób? [Wybierz jedną opcję]**

Bardzo swobodnie

Dość swobodnie

Czuję się trochę niekomfortowo

Czuję się bardzo niekomfortowo

Nie wiem

Wolę nie odpowiadać

**11. Które z podanych dalej wpływa na Twoją możliwość poproszenia pracowników służby zdrowia o przekazanie Ci informacji i komunikowanie się z Tobą w łatwo zrozumiały dla Ciebie sposób? Wybierz wszystkie stosowne odpowiedzi:**

Podejście personelu służby zdrowia

Moja pewność siebie

Moja umiejętność komunikowania się z pracownikami służby zdrowia

Wsparcie, które otrzymuję od znajomych i rodziny

To, czy jestem w stanie otrzymać informacje w formie odpowiadającej moim potrzebom

Moje poprzednie doświadczenie z prośbami o takie wsparcie

Inne przyczyny **[przy wyborze tej opcji pojawi się pole na dowolny tekst]**

**Żadne z powyższych**

Nie wiem

Wolę nie odpowiadać

**12. Czy wiesz, jak składać zażalenia, jeśli nie otrzymasz informacji w żądanej formie lub języku albo wsparcia w zrozumieniu informacji? [Wybierz jedną opcję]**

Tak

Nie

Nie wiem

Wolę nie odpowiadać

Nie dotyczy

**13. Jakie zmiany zauważyłeś(-aś), jeśli chodzi o sposób komunikowania się pracowników służby zdrowia z Tobą od początku pandemii COVID-19? [Wybierz jedną opcję]**

Zauważyłem(-am) znaczącą poprawę

Zauważyłem(-am) pewną poprawę

Nie zauważyłem(-am) żadnych zmian

Zauważyłem(-am) małą zmianę na gorsze

Zauważyłem(-am) znaczącą zmianę na gorsze

Nie wiem

Wolę nie odpowiadać

**Opowiedz nam o sobie:**

Oprócz powyższych komentarzy, bylibyśmy wdzięczni o odpowiedzi na poniższe pytania o pochodzeniu etnicznym i tym, czy cierpisz na schorzenie, które mogłoby utrudnić Ci komunikowanie się z personelem służby zdrowia czy zrozumienie podawanych przez niego informacji. Dzięki temu będziemy mogli lepiej skoncentrować się na realizacji zasad równości, różnorodności i integracji.

Udzielenie odpowiedzi na te pytania jest dobrowolne.

**14. Jak opiszesz swoją umiejętność mówienia w języku angielskim, rozumienia go i czytania w nim? [Wybierz jedną opcję]**

* Dobrze mówię po angielsku, rozumiem ten język i czytam w tym języku
* Mówię po angielsku, rozumiem ten język i czytam w tym języku w pewnym stopniu
* W ogóle nie mówię po angielsku, nie rozumiem tego języka i nie czytam w nim
* Nie wiem
* Wolę nie odpowiadać

**15. Czy cierpisz na któreś z poniższych schorzeń? Zaznacz wszystkie właściwe opcje.**

* Nie widzę
* Nie słyszę
* Cierpię na schorzenie natury psychicznej, które wpływa na możliwość komunikowania i rozumienia informacji
* Mam trudności w uczeniu się, które wpływają na możliwość komunikowania i rozumienia informacji
* Cierpię na inne schorzenie, które wpływa na możliwość komunikowania i rozumienia informacji **[przy wyborze tej opcji pojawi się pole na dodatkowy tekst]**
* Brak
* Nie wiem
* Wolę nie odpowiadać

**16. Do której grupy wiekowej się zaliczasz? [Wybierz jedną opcję]**

* Od 16 do 17 lat
* Od 18 do 24 lat
* Od 25 do 49 lat
* Od 50 do 64 lat
* Od 65 do 79 lat
* 80 lat i więcej
* Wolę nie odpowiadać
* Odpowiedź nieznana

**17. Twoja płeć: [Wybierz jedną opcję]**

* Kobieta
* Mężczyzna
* Niebinarna
* Osoba interpłciowa
* Preferuję własne określenie:
* Wolę nie odpowiadać
* Odpowiedź nieznana

**18. Jak opiszesz swoje pochodzenie etniczne? [Wybierz jedną opcję]**

* Arabskie
* Gałąź azjatycka rasy żółtej / Brytyjczyk/Brytyjka wywodzący(-a) się z gałęzi azjatyckiej rasy żółtej: Bangladeskie
* Gałąź azjatycka rasy żółtej / Brytyjczyk/Brytyjka wywodzący(-a) się z gałęzi azjatyckiej rasy żółtej: Chińskie
* Gałąź azjatycka rasy żółtej / Brytyjczyk/Brytyjka wywodzący(-a) się z gałęzi azjatyckiej rasy żółtej: Indyjskie
* Gałąź azjatycka rasy żółtej / Brytyjczyk/Brytyjka wywodzący(-a) się z gałęzi azjatyckiej rasy żółtej: Pakistańskie
* Gałąź azjatycka rasy żółtej / Brytyjczyk/Brytyjka wywodzący(-a) się z gałęzi azjatyckiej rasy żółtej: Każda inna gałąź azjatycka rasy żółtej lub Brytyjczyk/Brytyjka wywodzący(-a) się z gałęzi azjatyckiej rasy żółtej
* Rasa czarna / Brytyjczyk/Brytyjka rasy czarnej Rasa czarna, gałąź afrykańska
* Rasa czarna / Brytyjczyk/Brytyjka rasy czarnej Karaibska
* Rasa czarna / Brytyjczyk/Brytyjka rasy czarnej Każda inna rasa czarna / Brytyjczyk/Brytyjka rasy czarnej
* Mieszane / wielorakie pochodzenie etniczne: Azjatycka i biała
* Mieszane / wielorakie pochodzenie etniczne: Rasa czarna afrykańska i biała
* Mieszane / wielorakie pochodzenie etniczne: Rasa czarna pochodzenia karaibskiego i biała
* Mieszane / wielorakie pochodzenie etniczne: Każda inna rasa mieszana / każde inne wielorakie pochodzenie etniczne
* Rasa biała: brytyjskie / angielskie / północnoirlandzkie / szkockie / walijskie
* Rasa biała: Irlandzkie
* Rasa biała: Romskie, grupa podróżująca lub grupa etniczna Irish Travellers
* Rasa biała: Romskie
* Rasa biała: Inne pochodzenie etniczne w obrębie rasy białej
* Każda inna grupa etniczna
* Wolę nie odpowiadać
* Odpowiedź nieznana

**19. Które z poniższych stwierdzeń najlepiej opisuje Twoją sytuację finansową? [Wybierz jedną opcję]**

* Mam wystarczająco dużo pieniędzy na podstawowe niezbędne wydatki i dużą ilość oszczędności, które mogę oszczędzać albo wydawać na dodatkowe rzeczy i czas wolny
* Mam wystarczająco dużo pieniędzy na podstawowe niezbędne wydatki i małą ilość oszczędności, które mogę oszczędzać albo wydawać na dodatkowe rzeczy i czas wolny
* Wystarcza mi na podstawowe niezbędne wydatki i niewiele więcej
* Nie mam wystarczająco dużo środków na podstawowe niezbędne wydatki i czasami kończą mi się pieniądze
* Nie wiem / wolę nie odpowiadać

**20. Wybierz obszar zamieszkania**

Barking i Dagenham

Barnet

Barnsley

Bath i północny wschód Somerset

Gmina Bedford

Bexley

Birmingham

Blackburn z Darwen

Blackpool

Bolton

Bracknell Forest

Bradford i okolice

Brent

Brighton i Hove

Bristol

Bromley

Bucks

Bury

Calderdale

Cambridgeshire

Camden

Środkowa część Bedfordshire

Wschód Cheshire

Zachód Cheshire

Londyn

Cornwall

Hrabstwo Durham

Coventry

Croydon

Cumbria

Darlington

Derby

Derbyshire

Devon

Doncaster

Dorset

Dudley

Ealing

East Riding of Yorkshire

East Sussex

Enfield

Essex

Gateshead

Gloucestershire

Greenwich

Hackney

Halton

Hammersmith i Fullham

Hampshire

Haringey

Harrow

Hartlepool

Havering

Herefordshire

Hertfordshire

Hillingdon

Hounslow

Hull

Wyspa Wight

Wyspy Scilly

Islington

Kensington i Chelsea

Kent

Kingston Upon Hull

Kingston Upon Thames

Kirklees

Knowsley

Lambeth

Lancashire

Leeds

Leicester

Leicestershire

Lewisham

Lincolnshire

Liverpool

Luton

Manchester

Medway

Merton

Middlesbrough

Milton Keynes

Newcastle Upon Tyne

Newham

Norfolk

Północny wschód Lincolnshire

Północ Lincolnshire

Północ Somerset

Północ Tyneside

Północ Yorkshire

Northamptonshire

Northumberland

Nottingham

Nottinghamshire

Oldham

Oxfordshire

Peterborough

Plymouth

Portsmouth

Reading

Redbridge

Redcar i Cleveland

Richmond Upon Thames

Rochdale

Rotherham

Rutland

Salford

Sandwell

Sefton

Sheffield

Shropshire

Slough

Solihull

Somerset

South Gloucestershire

South Tyneside

Southampton

Southend

Southwark

St Helens

Staffordshire

Stockport

Stockton-on-Tees

Stoke-on-Trent

Suffolk

Sunderland

Surrey

Sutton

Swindon

Tameside

Telford i Wrekin

Thurrock

Torbay

Tower Hamlets

Trafford

Wakefield

Walsall

Waltham Forest

Wandsworth

Warrington

Warwickshire

Zachód Berkshire

Zachód Sussex

Westminster

Wigan i Leigh

Wiltshire

Windsor, Ascot i Maidenhead

Wirral

Wokingham

Wolverhampton

Worcestershire

York

21. Dostęp do udostępnionych nam przez Ciebie informacji będzie miała organizacja Healthwatch England oraz lokalna organizacja Healthwatch. W ten sposób zapewnimy wszystkim pacjentom zrozumienie informacji dotyczących zdrowia.

Więcej o obchodzeniu się przez nas z informacjami znajduje się w [naszym oświadczeniu o prywatności.](https://www.healthwatch.co.uk/privacy). Zaznacz obie opcje.

**Rozumiem sposób, w jaki będą wykorzystywane moje informacje \*[ obowiązkowe]**

* Przyjmuję do wiadomości, że przekazane przeze mnie informacje będą wykorzystywane do wyżej wspomnianych celów badawczych.

22. W celu promowania kampanii posługujemy się przypadkami przekazanymi nam przez pacjentów, dzięki którym prezentujemy konieczne zmiany.

**Czy możemy skontaktować się w sprawie Twoich doświadczeń do celów medialnych i wykorzystać Twoje odpowiedzi jako przykład w naszych materiałach?**

Nie przekażemy mediom Twojego imienia, nazwiska i danych do kontaktu bez uprzedniej rozmowy z Tobą.

* Chcę, aby organizacja Healthwatch England skontaktowała się ze mną i omówiła to, czy mój przypadek może zostać użyty jako przykład w kampanii i czy przekazać go mediom (przejdź do pytania 23)
* Nie chcę, aby organizacja Healthwatch England skontaktowała się ze mną w sprawie uwzględnienia mojego przypadku w materiałach i używanie go jako przykładu dla mediów. [– przejdź na koniec]

23. Podaj swoje imię, nazwisko i adres e-mail, abyśmy mogli skontaktować się z Tobą w sprawie zostania przykładem w naszych materiałach i przekazania Twojego przypadku mediom.

* Imię i nazwisko
* Adres e-mail