



## PROJECT ROSE RESPONSIVENESS – A

SERIAL NO.	EDITING		CODING		RE-INTERVIEW		DATA ENTRY	
	الرقم #	الاسم Name	الرقم #	الاسم Name	الرقم #	الاسم Name	الرقم #	الاسم Name

رقم المشروع	الرقم التسلسلي	رقم الباحث	البلد	رقم الإستمارة	التاريخ	الشهر	السنة	رقم الأسبوع

صباح الخير / مساء الخير

أنا \_\_\_\_\_ من المركز العربي للبحوث والدراسات الاستشارية، وهي شركة أبحاث تسويقية مركزها الشرق الأوسط.

نقوم حالياً بدراسة ، مع الجمهور العام تتعلق بمدى معرفتهم بالخدمات الصحية. أود أن أجري المقابلة مع شخص بالغ من أفراد الأسرة.

سنكون شاكرين لكم جداً على تفضلكم بالإجابة على هذه الإستمارة حيث أنكم من بين 5000 شخص طلب منهم الإجابة على مثل هذه الأسئلة المتعلقة بالنظام الصحي في بلدكم. وستقوم المعلومات التي ستقدموها لنا بمساعدة الأمم المتحدة في عملها بتجميع وتصنيف النظام الصحي في بلدكم.

ومن أجل ذلك فإننا نود منكم الإجابة على الأسئلة التالية وتأكدوا بأن كافة المعلومات التي ستمنحونا إياها ستعامل بسرية تامة ولن يطلع عليها أي شخص كان. نود أن يكون الشخص الذي يجيب على الأسئلة هو ممن في سن الثامنة عشر فما فوق والذي يكون عيد ميلاده أقرب ما يمكن الى هذا التاريخ.

قبل أن أبدأ، هل أستطيع أن أسألك بعض الأسئلة؟

A. هل أنت أو أحد أفراد عائلتك أو أصدقائك المقربين يعمل لدى:

باحث: اقرأ، اقبل أكثر من إجابة

MA

1. شركة إعلانات  
2. شركة أبحاث تسويقية  
3. مستشفى  
4. ولا أي منها
- انه المقابلة
- تابع

B. هل يمكنك أن تخبرني ما هي أسماء كافة الأشخاص في أسرتك الذين تبلغ أعمارهم 18 سنة فما فوق والمقيمين في هذا المنزل (باستثناء الخدم والمساعدين،..الخ) مبتدأ بالأكبر سناً حتى الأصغر سناً.

باحث

أ- سجل الاسماء في الجدول التالي بالترتيب مبتدأ بالأكبر سناً حتى الاصغر سنا .

ب- حدد جنس كل شخص في الجدول بوضع دائرة حول الرقم الذي يمثل.

ج- اترك العمود الخاص بالشخص المختار في الوقت الحالي فارغاً.

د- صلة القرابة مع الشخص الذي تم الإتصال به أولاً في الأسرة

هـ - أعمار كافة أفراد الأسرة

و - المستوى التعليمي حسب عدد السنوات (بما في ذلك: الابتدائية، الثانوي، والمراحل الأخرى (مثل: جامعي، المدرسة التقنية..الخ)

ز- تاريخ الميلاد

الرقم	جدول أفراد المنزل	الجنس	الشخص المختار	علاقته مع الشخص الأول الذي تم الإتصال به	العمر	المستوى التعليمي	تاريخ الميلاد
	الاسم	ذكر	أنثى				
1	نفسه						
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							

باحث: اذا كان الشخص المختار متواجدا في البيت اجري معه/معها المقابلة، اما اذا لم يكن الشخص المختار متواجدا في المنزل اسال عن موعد تواجده في البيت وخذ موعدا للعودة اليه لاجراء المقابلة في وقت لاحق.

**باحث: قم بمعاودة الإتصال مرتين فقط**

نتائج الاتصال	الوقت	التاريخ

باحث: قل للشخص الذي تم اختياره:

سوف آخذ من وقتك 15 دقيقة للإجابة على بعض الأسئلة. وأود أن أؤكد لك بأن أي شيء تقوله سيعامل بسرية تامة ولن يتم ذكر اسمك في أي تقرير.

أجب على جميع الأسئلة بمراجعة الجدول وذلك بوضع علامة أو ملئ الفراغات حسب ما هو مناسب.

## الصحة بشكل عام

1. بشكل عام كيف تقيم صحتك اليوم؟

1 جيدة جداً 2 جيدة 3 معتدلة 4 سيئة 5 سيئة جداً

مراجعة الأطباء ومختصوا الصحة:

3. هل تلقيت أي رعاية صحية خلال الإثني عشر شهراً الماضية؟ (عـ)  
 ذلك زيارة الأطباء المحليين وبقية المتعاملين في مجال الصحة والطب لأي  
 سبب بسيط وبقيت في المستشفى، إذا كنت طبيباً فقم باستثناء معالجة  
 نفسك؟

1 نعم ☐ تابع

2 لا ☐ انتقل الى س50

4. خلال الاثني عشر شهراً الماضية هل تلقيت أي رعاية صحية في عيادة صحية خارجية أو هل قام أحد الأطباء أو من يعملون في مجال الصحة بزيارتك في المنزل؟

1 نعم ☐ تابع

2 لا ☐ انتقل الى س35

5. خلال الإثني عشر شهراً الماضية هل تلقيت معظم رعايتك الصحية في مركز صحي أم أن أحد الأطباء أو من يعملون في مجال الصحة زارك في المنزل؟

1 معظمها في مركز صحي

2 معظمها من طيب أو من يعملون في مجال الصحة في المنزل

3 من الإثنين معاً بالتساوي بينهما

6. متى كانت آخر مرة قمت فيها بزيارة مركز صحي أو طبيب أو شخص يعمل في مجال الصحة؟

1 خلال الثلاثين يوماً الماضية

2 خلال الثلاثة أشهر الماضية

### 3 خلال الستة أشهر الماضية

4 ما بين 6-12 شهراً الماضية

5 لا يتذكر

7. ماذا كان اسم المركز الصحي؟ (رجاء سجل اسم المركز مثل: "عيادة راشد". إذا لم يكن للمركز اسم آخر فرجاء قم بتسجيل اسم الطبيب أو الشخص الذي يعمل في مجال الصحة)؟

2. إذا أخذنا بعين الاعتبار مختلف أوضاعك الصحية الحالية كما وصفتها قبل قليل، فأين بإمكانك أن تصنف نفسك بناء على المقياس التالي؟ رجاء أعطني رأيك بأن تضع سهماً صغيراً على الرقم الذي يعبر عن حالتك الصحية؟

المدة	في أفضل صحة ممكنة
10	
98	
96	
94	
92	
90	
88	
86	
84	
82	
80	
78	
76	
74	
72	
70	
68	
66	
64	
62	
60	
58	
56	
54	
52	
50	
48	
46	
44	
42	
40	
38	
36	
34	
32	
30	
28	
26	
24	
22	
20	
18	
16	
14	
12	
10	
8	
6	
4	
2	
0	



- 3 بعض الأحيان  
4 أبداً
15. خلال الإثني عشر شهراً الماضية الى أي مدى قام الموظفون في المركز مثل موظفة الإستقبال أو أي موظفون آخرون بمعاملتك باحترام؟
- 1 دائماً  
2 كالمعتاد  
3 بعض الأحيان  
4 أبداً
16. خلال الإثني عشر شهراً الماضية الى أي مدى تمت فحوصاتك الجسمية ومعالجتك بحيث تم احترام خصوصيتك؟
- 1 دائماً  
2 كالمعتاد  
3 بعض الأحيان  
4 أبداً
17. الآن وبشكل عام، الى أي مدى تقيم تجربتك مع المعالجة في مراكز العناية الصحية مع الاحترام لكرامتك خلال الإثني عشر شهراً الماضية؟
- 1 جيدة جداً  
2 جيدة  
3 متوسطة  
4 سيئة  
5 سيئة جداً
18. خلال الإثني عشر شهراً الماضية، الى أي مدى قام الأطباء، الممرضون أو أي أشخاص آخرون ممن يتعاملون في مجال الصحة بالإستماع إليك بعناية؟
- 1 دائماً  
2 كالمعتاد  
3 بعض الأحيان  
4 أبداً
19. خلال الإثني عشر شهراً الماضية، الى أي مدى قام الأطباء، الممرضون أو أي أشخاص آخرون ممن يتعاملون في مجال الصحة بشرح الأمور بطريقة مفهومة لك؟
- 1 دائماً  
2 كالمعتاد  
3 بعض الأحيان  
4 أبداً
20. خلال الإثني عشر شهراً الماضية، الى أي مدى قام الأطباء، الممرضون أو أي أشخاص آخرون ممن يتعاملون في مجال الصحة بمنحك الوقت للإستفسار عن مشكلتك الصحية أو عن علاجك؟
- 1 دائماً  
2 كالمعتاد  
3 بعض الأحيان  
4 أبداً
21. الآن وبشكل عام، كيف تقيم حسن أسلوب الطبيب أو من يتعاملون في مجال الصحة في أسلوب التواصل معك خلال الإثني عشر شهراً الماضية؟
- 1 جيد جداً  
2 جيد  
3 متوسط  
4 سيئ

- الإسم: \_\_\_\_\_
8. هل المركز الذي ذكرته في س7 هو المركز الصحي المعتاد الذي تذهب إليه (وذلك في حال كان لديك مكان معتاد تذهب اليه من أجل المشكلة المرضية التي ذكرتها مسبقاً)؟
- 1 نعم  
2 لا  
3 لا ينطبق
9. خلال الإثني عشرة شهراً الماضية، عندما احتجت الى رعاية صحية، كل متى كنت تحصل على هذه الرعاية؟
- 1 دائماً  
2 كالمعتاد  
3 بعض الأحيان  
4 أبداً
10. خلال الإثني عشر شهراً الماضية، كم كان الوقت الذي عليك أن تنتظره من بدء احتياجك للرعاية الصحية وحتى الوقت الذي حصلت فيه على هذه الرعاية؟ (سجل الوقت المطلوب في أحد الفراغين التاليين)
1. \_\_\_\_\_ دقائق  
2. \_\_\_\_\_ ساعات  
3. \_\_\_\_\_ أيام  
4. \_\_\_\_\_ أسابيع  
5. \_\_\_\_\_ أشهر
11. خلال الإثني عشر شهراً الماضية هل احتجت لأي تحاليل مخبرية أو فحوصات؟ من هذه التحاليل أو الفحوصات الخاصة مثلاً: تحاليل الدم، التصوير أو الأشعة السينية.
- 1 نعم ☐ تابع  
2 لا ☐ انتقل الى س13
12. بشكل عام كم كان عليك أن تنتظر قبل الحصول على هذه التحاليل المخبرية أو الفحوصات؟
- 1 حصلت عليهم في نفس اليوم  
2 1-2 يوم  
3 3-5 أيام  
4 6-10 أيام  
5 أكثر من 10 أيام (رجاء تحديد: \_\_\_\_\_)
13. الآن وبشكل عام، كيف بإمكانك أن تقيم تجربتك في الحصول على عناية دقيقة في مراكز الخدمات الصحية خلال الإثني عشر شهراً الماضية؟
- 1 جيدة جداً  
2 جيدة  
3 متوسطة  
4 سيئة  
5 سيئة جداً
14. خلال الإثني عشرة شهراً الماضية عندما احتجت الى رعاية صحية، الى أي مدى كان الطبيب، الممرضة أو غيرهم ممن يتعاملون في مجال الصحة يعاملونك باحترام؟
- 1 دائماً  
2 كالمعتاد



- 5 سيئ جداً
22. خلال الإثني عشر شهراً الماضية وعندما ذهبت الى مركز العناية الصحية هل تم إتخاذ أي قرارات بشأن صحتك ومعالجتك (مثل إعطاءك مخدرات، دواء) أو القيام بالفحوصات؟
- 1 نعم ☐ تابع
- 2 لا ☐ انتقل الى س24
23. خلال الإثني عشر شهراً الماضية، الى أي مدى قام الأطباء، الممرضون أو أي أشخاص آخرون ممن يتعاملون في مجال الصحة بمشاركتك حسب ما تريد في اتخاذ القرار بشأن العناية بك والمعالجة والفحوصات؟
- 1 دائماً
- 2 كالمعتاد
- 3 بعض الأحيان
- 4 أبداً
24. خلال الإثني عشر شهراً الماضية، الى أي مدى قام الأطباء، الممرضون أو أي أشخاص آخرون ممن يتعاملون في مجال الصحة بطلب الإذن منك قبل البدء بالمعالجة والفحوصات؟
- 1 دائماً
- 2 كالمعتاد
- 3 بعض الأحيان
- 4 أبداً
25. الآن وبشكل عام، كيف تقيم مدى مشاركتك حسب ما تريد في اتخاذ القرارات بشأن رعايتك أو معالجتك خلال الإثني عشر شهراً الماضية؟
- 1 جيد جداً
- 2 جيد
- 3 متوسط
- 4 سيئ
- 5 سيئ جداً
26. خلال الإثني عشر شهراً الماضية، الى أي مدى كانت محادثاتك مع الأطباء، الممرضون أو أي أشخاص آخرون ممن يتعاملون في مجال الصحة تتصف بالسرية والخصوصية بحيث أن الأشخاص الآخرين الذين لم ترددهم أن يسمعوا الحوار لم يتمكنوا من سماع شيء؟
- 1 دائماً
- 2 كالمعتاد
- 3 بعض الأحيان
- 4 أبداً
27. خلال الإثني عشر شهراً الماضية الى أي مدى قام الأطباء، الممرضون أو أي أشخاص آخرون ممن يتعاملون في مجال الصحة بالحفاظ الى سرية المعلومات الخاصة بك؟ أعني بأنه لم يتم إطلاع أي شخص لا ترغب به على حالتك الصحية؟
- 1 دائماً
- 2 كالمعتاد
- 3 بعض الأحيان
- 4 أبداً
28. الآن وبشكل عام كيف تقيم طريقة المركز الصحي في الإبقاء على سرية المعلومات الخاصة بك خلال الإثني عشر شهراً الماضية؟
- 1 جيد جداً
- 2 جيد
- 3 متوسط
- 4 سيئ
- 5 سيئ جداً
29. خلال الإثني عشر شهراً الماضية ومع تواجد الأطباء، الممرضون أو أي أشخاص آخرون ممن يتعاملون في مجال الصحة، ما حجم المشاكل التي واجهتها في الحصول على طبيب، ممرض أو أي شخص آخر ممن يتعاملون في مجال الصحة تشعر بالارتياح معه؟
- 1 لا يوجد مشاكل
- 2 مشاكل بسيطة
- 3 مشاكل متوسطة
- 4 مشاكل كبيرة
- 5 مشاكل حادة
30. خلال الإثني عشر شهراً الماضية ما حجم المشاكل التي واجهتها في التعود على مركز صحي آخر غير المركز الذي اعتدت على الذهاب اليه؟
- 1 لا يوجد مشاكل
- 2 مشاكل بسيطة
- 3 مشاكل متوسطة
- 4 مشاكل كبيرة
- 5 مشاكل حادة
- 6 لا ينطبق — لم يجرب من قبل
31. الآن وبشكل عام، كيف تقيم مدى مقدرتك على استخدام مركز صحي أو طبيب، ممرض أو أي شخص آخر ممن يتعاملون في مجال الصحة بحيث يكون من اختيارك أنت خلال الإثني عشر شهراً الماضية؟
- 1 جيد جداً
- 2 جيد
- 3 متوسط
- 4 سيئ
- 5 سيئ جداً
32. بالتفكير في المراكز الصحية التي زرتها خلال الإثني عشر شهراً الماضية، كيف تقيم جودة غرفة الانتظار مثل: المساحة المتوفرة والمقاعد والهواء النظيف؟
- 1 جيد جداً
- 2 جيد
- 3 متوسط
- 4 سيئ
- 5 سيئ جداً
- 6 لا ينطبق — تمت زيارتي في المنزل
33. بالتفكير في المراكز الصحية التي زرتها خلال الإثني عشر شهراً الماضية، كيف تقيم نظافة المكان؟
- 1 جيد جداً
- 2 جيد
- 3 متوسط
- 4 سيئ
- 5 سيئ جداً
- 6 لا ينطبق — تمت زيارتي في المنزل
34. الآن وبشكل عام، كيف تقيم محيط المكان، مثلاً المساحة المتوفرة، المقاعد، الهواء النقي والنظافة في المراكز الصحية التي زرتها خلال الإثني عشر شهراً الماضية؟
- 1 جيد جداً
- 2 جيد



- 3 متوسط  
4 سيئ  
5 سيئ جداً

43. بشكل عام كيف تقيم المستشفى من ناحية الحفاظ على سرية المعلومات الشخصية الخاصة بك خلال الإثني عشر شهراً الماضية؟

- 1 جيد جداً  
2 جيد  
3 متوسط  
4 سيئ  
5 سيئ جداً

44. بشكل عام، كيف تقيم مدى مقدرتك على اختيار مستشفى للعناية الصحية من اختيارك أنت خلال الإثني عشر شهراً الماضية؟

- 1 جيدة جداً  
2 جيدة  
3 متوسطة  
4 سيئة  
5 سيئة جداً

45. بشكل عام، كيف تقيم مدى جودة محيط المكان مثل: المساحة المتوفرة، المقاعد، الهواء النقي و النظافة في المراكز الصحية التي زرتها خلال الإثني عشر شهراً الماضية؟

- 1 جيدة جداً  
2 جيدة  
3 متوسطة  
4 سيئة  
5 سيئة جداً

46. خلال الإثني عشر شهراً الماضية، عندما بقيت في المستشفى، ما مدى حجم المشكلة التي واجهتها في حال وجودها — في اقناع المستشفى بالسماح لعائلتك وأصدقائك بالاهتمام باحتياجاتك الشخصية، مثل أن يحضروا لك أكلك المفضل أو صابونك المفضل... الخ؟

- 1 لا يوجد مشكلة  
2 مشكلة بسيطة  
3 مشكلة متوسطة  
4 مشكلة كبيرة  
5 مشكلة حادة

47. خلال فترة وجودك في المستشفى ما حجم المشكلة التي واجهتها — في حال وجودها — في اقناع المستشفى بالسماح لك بممارسة الشعائر أو الطقوس الدينية إذا أردت ذلك؟

- 1 لا يوجد مشكلة  
2 مشكلة بسيطة  
3 مشكلة متوسطة  
4 مشكلة كبيرة  
5 مشكلة حادة

48. الآن وبشكل عام، كيف تقيم مدى سماح المستشفى لك بالتواصل مع الأهل والأصدقاء وأن تستمر في ممارسة النشاطات الإجتماعية و/أو

- 3 متوسط  
4 سيئ  
5 سيئ جداً  
6 لا ينطبق — تمت زيارتي في المنزل

### العناية في المراكز الصحية التي بات فيها المستشفى ليته

35. هل بقيت ليلة في أحد المراكز الصحية أو إحدى المستشفيات خلال الإثني عشر شهراً الماضية؟

1 نعم ☐ تابع

2 لا ☐ انتقل الى س50

36. ما هو اسم المستشفى/المركز الصحي الذي قضيت ليله فيه مؤخراً؟

37. هل حصلت على الخدمة الصحية في المستشفى فوراً عندما طلبت ذلك؟

1 نعم  
2 لا

38. عندما كنت في المستشفى، ما هو تكرار حصولك على الرعاية الطبية من الطبيب والممرضين بالسرعة التي أردتها؟

1 دائماً  
2 كالمعتاد  
3 بعض الأحيان  
4 أبداً

39. الآن وبشكل عام، كيف تقيم تجربتك في الحصول على رعاية دقيقة من المستشفى خلال الإثني عشر شهراً الماضية؟

1 جيد جداً  
2 جيد  
3 متوسط  
4 سيئ  
5 سيئ جداً

40. بشكل عام كيف تقيم مدى حسن المعاملة التي تلقيتها في المستشفى خلال الإثني عشر شهراً الماضية؟

1 جيدة جداً  
2 جيدة  
3 متوسطة  
4 سيئة  
5 سيئة جداً

41. بشكل عام، كيف تقيم مدى جودة تواصل الأطباء، الممرضون أو أي شخص آخر ممن يتعاملون في المجال الصحي معك في المستشفى خلال الإثني عشر شهراً الماضية؟

1 جيدة جداً  
2 جيدة  
3 متوسطة  
4 سيئة  
5 سيئة جداً

42. بشكل عام، كيف تقيم مدى مشاركتك في اتخاذ القرار بشأن رعايتك أو معالجتك حسب ما تريد وذلك عندما كنت في المستشفى خلال الإثني عشر شهراً الماضية؟

1 جيدة جداً  
2 جيدة



	المستغرق للوصول إلى المركز الطبي معقولا أيضا
*	الحصول على عناية طبية سريعة في حالات الطوارئ
*	أن يكون وقت الانتظار قصيرا للمواعيد والاستشارات، إضافة إلى
	الإنهاء من الفحص الطبي بسرعة
*	أن تكون قوائم الانتظار للحالات الجراحية غير الطارئة قصيرة

	الاستقبال والحرية
*	أن تتم مشاركتك في تقرير العناية الطبية أو العلاج في حال أردت ذلك
*	أن يقوم الطبيب أو الشخص المعالج بالاستئذان منك قبل بدء العلاج أو الفحص

	البيئة المحيطة (محيط المكان ككل)
*	توفر مساحة كافية، مقاعد وهواء نقي في غرفة الانتظار
*	أن يكون المكان نظيفا (كما في ذلك الحمام)
*	أن يكون الطعام صحيا وصالحا للأكل

	الدعم الاجتماعي
*	أن يتم السماح لك بتلقي الطعام والهدايا الأخرى من الأقارب
*	أن يسمح لك بممارسة الشعائر والطقوس الدينية

	التواصل بين المريض والطبيب
*	أن يستمع لك الطبيب أو الشخص المعالج بعناية
*	أن يقوم الطبيب أو الشخص المعالج بشرح الأمور بطريقة مفهومة لك
*	أن يتم منحك الوقت الكافي لطرح الأسئلة

الأكثر أهمية: \_\_\_\_\_

الأقل أهمية: \_\_\_\_\_

### المعلومات العامة:

52. كم عمرك لو سمحت؟

سنة \_\_\_\_\_

53. الجنس؟ (باحث: لا تسأل. سجل حسب ما تراه)

1 أنثى  
2 ذكر

54. هل ولدت في هذا البلد؟

1 نعم  
2 لا  
3 لا يعرف

55. هل والدك كلاهما ولدا في هذا البلد؟

1 نعم  
2 لا  
3 لا يعرف

56. ما هو عدد سنوات الدراسة الرسمية التي أنهيتها بتجاح (كما في ذلك المرحلة الابتدائية، الثانوية والجامعية (مثلا: جامعة، المدارس التقنية... الخ)؟

سنة \_\_\_\_\_

57. سأقوم الآن بقراءة بعض فئات الدخل، هل بإمكانك أن تخبرني لو سمحت أي من هذه الفئات هي أقرب ما يكون لمجموع الدخل الشهري لأسرتك من كافة المصادر؟

باحث: اقرأ الخيارات. اقبل إجابة واحدة فقط (SA)

الأردن	عمان	الإمارات/قطر
أقل من 200 د.أ	أقل من 300 ر.ع	أقل من 3000 د.إ.ر.ق
1		

الشعائر الدينية خلال فترة إقامتك في المستشفى خلال الإثني عشر شهراً الماضية؟

1 جيدة جداً  
2 جيدة  
3 متوسطة  
4 سيئة  
5 سيئة جداً

49. رجاء أحب بـ "نعم" أو "لا" على الأسئلة التالية:

خلال الإثني عشر شهراً الماضية، هل تمت معاملتك بطريقة سيئة من قبل النظام الصحي أو مراكز الخدمات الصحية في بلدك بسبب:

(تحقق من كافة الإجابات التي تنطبق)

لا	نعم	
		1 الجنسية
		2 المرتبة الاجتماعية
		3 عدم وجود تأمين خاص
		4 جزء من مجموعة عرقية
		5 اللون
		6 الجنس
		7 اللغة
		8 الدين
		9 المعتقدات السياسية/المعتقدات الأخرى
		1 الحالة الصحية
		0 عدم كفاية الثروة أو الأموال
		1 غيرها (حدد)
		2

50. خلال الإثني عشر شهراً الماضية هل حصل وأن احتجت إلى خدمة صحية ولكنك لم تحصل عليها لأنك لا تستطيع تحمل النفقات؟

1 نعم  
2 لا

51. رجاء اقرأ البطاقات التالية. تصف هذه البطاقات بعضاً من مختلف الطرق التي تظهر فيها مراكز العناية الصحية في بلدك الإحترام للناس وتجعلهم مركز اهتمامها. بالتفكير فيما هو مكتوب على هذه البطاقات وفي النظام الصحي ككل، أي منها تجده أكثر أهمية بالنسبة لك وأي منها هو الأقل أهمية؟

	الكرامة
*	أن يتم إظهار الإحترام
*	أن يتم الفحص الطبي مع الحفاظ على الخصوصية والسرية

	سرية المعلومات
*	الحفاظ على سرية المعلومات الطبية المتعلقة بالمريض
*	أن تتم المخاطبة مع الأطباء، الممرضون، أو من يعملون في مجال الصحة بطريقة لا يسمعهم فيها الأشخاص الآخرون حولكم ممن لا ترغب في أن يستمعوا لكم

	الاختيار
*	أن تكون قادراً على اختيار الطبيب أو الممرض أو شخص آخر يقوم عادة بالعناية الطبية بك
*	أن تكون قادراً على الذهاب إلى مركز صحي آخر إذا أردت ذلك

	الانتباه السريع
*	أن يكون المركز الطبي على بعد مسافة معقولة من بيتك وأن يكون الوقت



60. هل لديك أي تأمين صحي عام أو خاص يمكنك من الحصول على الرعاية الطبية في المستشفى؟

- 1 نعم  
2 لا  
3 لا يعرف

#### مناقشة حالات مختلفة

61. أخذت عبير طفلها ذو الستة أشهر إلى المركز الصحي من أجل الفحص الطبي المعتاد. أبدت المريضة انزعاجاً كبيراً لأن عبير نسبت أن تحضر معها مخطط نمو الطفل. وقد شتمتها بصوت عالي على مسمع من جميع الأمهات اللواتي في العيادة. وتابعت دمدماها حول الأمهات كثيرات النسيان الذين يتسببون في أعمال إضافية بينما كانت تقوم بوزن الطفل. كيف تقيم تجربة عبير في مدى حسن المعاملة والحفاظ على الكرامة التي لقيتها العاملين في المركز الطبي؟

- 1 جيدة جداً  
2 جيدة  
3 متوسطة  
4 سيئة  
5 سيئة جداً

62. هالة سيدة كبيرة في العمر وهي غير متعلمة. في الفترة الأخيرة بدأت تشعر بالدوار وتعاني من مشاكل في النوم. لم يكن يبدو على الطبيب أنه مهتم كثيراً فيما كانت تقول له. وقد أخبرها بأنه ليس هناك شيء وكتب شيئاً ما على قطعة ورق وطلب منها أن تحضر الدواء من الصيدلية.

كيف تقيم تجربة هالة من ناحية مدى التواصل الذي لقيته في المركز الصحي؟

- 1 جيدة جداً  
2 جيدة  
3 متوسطة  
4 سيئة  
5 سيئة جداً

63. أخذت إيمان طفلها ذو الثلاثة أشهر إلى المركز الصحي من أجل التلقيح. وقد سألتها المريضة لماذا لم تحضر من قبل إلى العيادة وقد أبدت تعاطفها عندما علمت أن إيمان تعاني من مشكلة في الحصول على المواصلات. وقد أخبرتها عن مدى أهمية المراقبة النظامية لنمو طفلها كيف تقيم تجربة إيمان في مدى حسن المعاملة والحفاظ على الكرامة التي لقيتها العاملين في المركز الطبي؟

- 1 جيدة جداً  
2 جيدة  
3 متوسطة  
4 سيئة  
5 سيئة جداً

64. ذهبت مها إلى المستشفى لأنها تعاني من ألم في معدتها. وقد صرخت عليها المريضة لأنها لم تحضر معها البطاقة الصحية. بينما قامت اثنتان من الممرضات ممن كن بالقرب بإبداء تعليقات وقحة حول أسرة مها وأشخاص آخرون من قريتها. وعلى الرغم من الألم والأنين الذي تعانيه مها إلا أنه لم يطلب منها أن تجلس بينما يتم إدخال البيانات الخاصة بها إلى السجل.

كيف تقيم تجربة مها في مدى حسن المعاملة والحفاظ على الكرامة التي لقيتها من العاملين في المركز الطبي؟

2.	4000-3001 د.إ.رق	400-301 ع.ر	250-201 د.أ
3.	5000-4001 د.إ.رق	500-401 ع.ر	500-251 د.أ
4.	6000-5001 د.إ.رق	600-501 ع.ر	750-501 د.أ
5.	7000-6001 د.إ.رق	700-601 ع.ر	1000-751 د.أ
6.	8000-7001 د.إ.رق	800-701 ع.ر	-1.001 1.500 د.أ
7.	9000-8001 د.إ.رق	900-801 ع.ر	أكثر من 1.500 د.أ
8.	10,000-9001 د.إ.رق	1.000-901 ع.ر	
9.	12,500-10,001 د.إ.رق	1.250-1.001 ع.ر	
10.	15,000-12,501 د.إ.رق	1.500-1.251 ع.ر	
1.	20,000-15,501 د.إ.رق	2.000-1.501 ع.ر	
1.	أكثر من 20,000 د.إ.رق	أكثر من 2.000 ر.ع	
2.	رفض الإجابة / لا يعرف	رفض الإجابة / لا يعرف	
3.			

58. لدينا هنا قائمة بأسماء مختلف الأماكن التي يمكن للمرء أن يحصل منها على خدمات طبية. هل بإمكانك لو سمحت أن تذكر لي كم مرة ذهبت إلى كل من هذه الأماكن خلال الثلاثين يوماً الماضية من أجل الكشف الطبي الخاص بك.

عدد المرات	
1	أطباء عامون
2	أطباء أسنان
3	أخصائيون
4	أطباء المعالجة الطبيعية
5	علاج العمود الفقري يدوياً/علاج العمود الفقري
6	العلاج التقليدي
7	عيادة (طاقم العمل فيها من الممرضات بشكل رئيسي، وتعمل بشكل منفصل عن المستشفى)
8	عيادة مستشفى خارجية
9	خدمات للمرضى داخل المستشفى
10	الصيدلية (حيث تكلمت مع شخص ما حول صحتك ولم تذهب هناك لشراء الدواء فقط)
11	خدمات العناية الصحية في المنزل
12	غيرها رجاء (حدد):
13	لا يعرف

59. هل لديك أي تأمين صحي عام أو خاص يمكنك من زيارة الأطباء أو بقية مراكز العناية الصحية بحيث أنك لا تبقى ليلتك هناك (العناية الخارجية)

- 1 نعم  
2 لا  
3 لا يعرف

كيف تقيم تجربة نسرين من ناحية مدى التواصل الذي لقيته من قبل  
المرضة في العيادة؟

1	جيدة جداً
2	جيدة
3	متوسطة
4	سيئة
5	سيئة جداً

69. يعاني أنس من مرض الإيدز. وعندما دخل الى مركز العناية الصحية قام  
الطبيب بمصافحته وطلب منه الجلوس وسأله عن المشاكل التي يعاني  
منها. تشعر الممرضات بالقلق على أنس. وقد قمن بإسداء النصيحة له  
حول كيفية العناية بصحته وتحسينها.  
كيف تقيم تجربة أنس في مدى حسن المعاملة والحفاظ على الكرامة التي  
لقيها من العاملين في المركز الطبي؟

1	جيدة جداً
2	جيدة
3	متوسطة
4	سيئة
5	سيئة جداً

70. تم إخبار حمزة بأنه يعاني من الصرع وأنه يحتاج لأخذ الدواء. وقد قام  
الطبيب بشرح حالته باختصار كبير. إنه مشغول جداً وهناك صف من  
المرضى ينتظرونه. يرغب حمزة في معرفة المزيد عن حالته ولكنه يشعر  
بأنه ليس هناك وقت كاف لطرح الأسئلة وأن الطبيب لن يكون  
متعاوناً كثيراً معه.

كيف تقيم تجربة حمزة من ناحية مدى التواصل الذي لقيه من قبل  
العاملين في العيادة؟

1	جيدة جداً
2	جيدة
3	متوسطة
4	سيئة
5	سيئة جداً

71. يعاني غانم من مرض الإيدز. وعندما يذهب الى المركز الطبي فإنه يشعر  
بأن جميع الأطباء والممرضات غير ودودون معه. وهم لا يتكلمون معه  
بحرية ويتعمدون تجاهله في معظم الأحيان. وهو يترجأهم في أغلب  
الأحيان للإجابة على أسئلته.

كيف تقيم تجربة غانم في مدى حسن المعاملة والحفاظ على الكرامة التي  
لقيها من العاملين في المركز الطبي؟

1	جيدة جداً
2	جيدة
3	متوسطة
4	سيئة
5	سيئة جداً

72. تم إخبار وسام بأن لديه إعتام في عدسة العين وأنه بحاجة الى عمل  
جراحي. إنه لم يفحص عينيه أبداً من قبل ولا يفهم لماذا لا يرى جيداً.  
وقد قام الطبيب بشرح الحالة له إلا أنه لم يفهم كلمة مما قاله الطبيب  
وهو حائف من طرح الأسئلة مرة أخرى. لم يتحقق الطبيب فيما إذا  
كانت وسام قد فهم ما قاله له أم لا.

كيف تقيم تجربة وسام من ناحية مدى التواصل الذي لقيه من قبل  
الطبيب في العيادة؟

1	جيدة جداً
2	جيدة
3	متوسطة
4	سيئة
5	سيئة جداً

1	جيدة جداً
2	جيدة
3	متوسطة
4	سيئة
5	سيئة جداً

65. ذهبت سها الى العيادة (المستشفى..الخ) من أجل فحص الدم وقد  
أخبرها الطبيب أن لديها "سكري" وأنها تعاني من قصور في نشاط  
البنكرياس". كما أخبرها بأنها تحتاج الى "حقن الأنسولين ثلاثة مرات  
يومياً" وأنها يجب أن تكون حذرة من "نقص السكر في الدم". وأنها إذا  
لم تحافظ على نسبة السكر في الدم فقد تصاب بالعمى أيضاً. تشعر  
سها بالإستياء الشديد لأنها لم تفهم ما قاله الطبيب، إلا أن عليها أن  
تغادر لأن الطبيب قد قام مسبقاً باستدعاء المريض التالي.  
كيف تقيم تجربة سها من ناحية مدى التواصل الذي لقيته في المركز  
الصحي؟

1	جيدة جداً
2	جيدة
3	متوسطة
4	سيئة
5	سيئة جداً

66. قامت شيرين بزيارة المركز الصحي من أجل العلاج في وقت كان فيه  
المركز مزدحماً جداً. جميع المرضى في المركز غير صبورين للحصول على  
العلاج وهم مستأوون من الوقوف في الصف وانتظار دورهم. كانت  
الممرضات صبوريات جداً معظم الوقت عندما يطلبون من المرضى  
الانتظار حتى يأتي دورهم. لكن وبين الحين والآخر يغضبون ويصرخون  
عليها لأنها قامت بتخريب الصف (الدور)  
كيف تقيم تجربة شيرين في مدى حسن المعاملة والحفاظ على الكرامة  
التي لقيتها من العاملين في المركز الطبي؟

1	جيدة جداً
2	جيدة
3	متوسطة
4	سيئة
5	سيئة جداً

67. أريج هي سيدة شابة قام أهلها بإحضارها الى العيادة لأنها تعاني من  
القلق والاضطراب الشديد. وهي أيضاً خائفة من أنها قد تموت على  
الرغم من أنها تتمتع بصحة جيدة. وقد أخذ الطبيب وقتاً للاستماع  
إليها وطمأنتها وقد دعاها للمجيء الى العيادة كلما شعرت بحاجتها  
لذلك.

كيف تقيم تجربة أريج من ناحية مدى التواصل الذي لقيته من قبل  
الطبيب في العيادة؟

1	جيدة جداً
2	جيدة
3	متوسطة
4	سيئة
5	سيئة جداً

68. وصلت نسرين الى العيادة هي وإنبتها ذات الأشهر الثلاثة. قالت الأم  
بأن ابنتها قد خسرت الكثير من الوزن وأنها تعاني من الحمى منذ يومين  
وترفض أخذ الحليب. قامت الممرضة بالاستماع الى الأم دون  
مقاطعتها. وطلبت من الأم معلومات إضافية وشجعتها على طرح  
الأسئلة في حال أنها لم تفهم ما قالته لها الممرضة.



73. تذهب أمل بانتظام الى مركز صحي قريب من منزلها. الممرضات هناك مشغولات كثيرا إلا أنهن يتحدثن دائما بلطف معها. غير أن فتاة الإستقبال تكون في مزاج سيئ معظم الوقت. وعندما تكون في مزاج سيئ فإنها تصرخ على أمل وبقية المرضى. كافة المواعيد لمقابلة الأطباء والممرضات تتم عبر هذه الفتاة لذلك فإن المرضى يتحملون معاملتها الخشنة.

كيف تقيم تجربة أمل في مدى حسن المعاملة والحفاظ على الكرامة التي لقيتها في المركز الصحي؟

- |   |          |
|---|----------|
| 1 | جيدة جدا |
| 2 | جيدة     |
| 3 | متوسطة   |
| 4 | سيئة     |
| 5 | سيئة جدا |

74. يعاني راشد منذ فترة من ألم في الصدر. وكلما سعل أو مارس التمارين الرياضية فإنه يشعر بألم في الصدر. إنه يدخن منذ 30 عاما. وبعد فحصه أحيره الطبيب بأنه سيصاب بالسرطان إذا لم يتوقف عن التدخين. لم يكن الطبيب متعاطفا معه حتى أنه لم يقترح عليه ما الذي بإمكانه أن يفعله للإقلاع عن التدخين.

كيف تقيم تجربة راشد من ناحية مدى التواصل الذي لقيه من قبل الطبيب في العيادة؟

- |   |          |
|---|----------|
| 1 | جيدة جدا |
| 2 | جيدة     |
| 3 | متوسطة   |
| 4 | سيئة     |
| 5 | سيئة جدا |