**LLAIS**

**L’assistenza sanitaria e sociale che desideriamo offrire**

**Informazioni su Llais**

Llais è un ente indipendente istituito dal Governo gallese con l’obiettivo di garantire ai cittadini del Galles un ruolo più attivo e incisivo nei servizi sanitari e di assistenza sociale.

Ci facciamo portavoce delle opinioni dei cittadini in materia di sanità e assistenza sociale in Galles, impegnandoci ad ascoltare e a lavorare insieme agli organismi del Servizio Sanitario Nazionale (*NHS*), alle autorità locali gallesi e ad altri partner per sviluppare e migliorare i servizi a beneficio di tutti.

**Informazioni su questo sondaggio**

Llais vuole raccogliere le opinioni delle persone in tutto il Galles su ciò che per loro conta di più riguardo ai servizi sanitari e di assistenza sociale. In particolare, ci interessa sapere:

* come pensano che questi servizi dovrebbero essere organizzati per rispondere al meglio alle loro esigenze;
* in che modo ciascuno può contribuire attivamente alla propria salute e al proprio benessere.

L’obiettivo è comprendere più a fondo il rapporto tra le persone e i servizi di cui usufruiscono, facilitando la consapevolezza di ognuno sul proprio ruolo e sui propri diritti.

Lavorando insieme, definiremo un quadro chiaro dei diritti, delle aspettative e delle responsabilità di ciascuno nei servizi sanitari e di assistenza sociale, così che ogni persona possa sentirsi libera di esprimersi, essere ascoltata e partecipare pienamente al proprio percorso di salute e benessere. Allo stesso tempo, i servizi avranno una guida precisa su ciò che conta davvero per chi li utilizza, permettendo di progettare e fornire cure e assistenza che siano davvero efficaci, accessibili e adatte a tutti.

Se desidera partecipare a un gruppo di discussione su questo tema, in presenza o online, può lasciare i suoi contatti al termine del sondaggio.

Se invece preferisce confrontarsi direttamente con qualcuno, i nostri team saranno felici di parlare con lei al telefono o online, così da ascoltare le sue opinioni su diritti, aspettative e responsabilità in ambito sanitario e sociale.

Può mettersi in contatto con il team più vicino a lei tramite il sito www llaiswales.org/in-your-area oppure chiamando il numero 02920 235 558

Per ulteriori informazioni su Llais, visiti il sito www.llaiscymru.org

**Cosa faremo con le informazioni che ci fornirà**

Utilizzeremo le informazioni che ci fornirà per comunicare ai fornitori di servizi sia ciò che funziona bene, sia le aree in cui sono necessari miglioramenti. In questo modo potremo contribuire a garantire esperienze migliori per chi usufruisce dei servizi sanitari e di assistenza sociale.

Le sue risposte resteranno completamente anonime: nessuno potrà risalire alla sua identità e non condivideremo alcun dato personale identificabile.

Le informazioni fornite saranno trattate e conservate da noi nel pieno rispetto della nostra informativa sulla privacy, consultabile su [www.llaiswales.org](http://www.llaiswales.org).

Se sta compilando il sondaggio per conto di qualcun altro, si assicuri di aver ricevuto il suo consenso.

Il sondaggio inizierà alla pagina successiva.

**Informazioni su di lei**

1. In quale area del Galles vive?

[ ] Cardiff e Vale

[ ] Cwm Taf Morgannwg

[ ] Gwent

[ ] Neath Port Talbot e Swansea

[ ] Galles del Nord

[ ] Powys

[ ] Galles Occidentale

**I suoi diritti**

**I diritti appartengono a tutti e devono essere garantiti, indipendentemente dalla situazione o condizione personale**.

2. Se la sua assistenza non viene erogata correttamente, sa come segnalare un problema o presentare un reclamo?

[ ] Sì

[ ] No

[ ] Non saprei

3. Conosce i suoi diritti quando accede ai servizi sanitari o di assistenza sociale?

[ ] Sì

[ ] In parte

[ ] No

[ ] Non saprei

4. Secondo lei, quali dovrebbero essere i suoi diritti quando accede ai servizi sanitari o di assistenza sociale?

**Le sue aspettative**

**Si tratta di ciò su cui dovrebbe poter fare affidamento. Per esempio, può aspettarsi che le persone la ascoltino, che le informazioni le vengano spiegate chiaramente e che la trattino con equità. Anche se non è un obbligo di legge, rappresenta comunque un principio importante.**

5. Cosa si aspetta dai servizi sanitari o di assistenza sociale? (Selezioni tutte le opzioni che ritiene appropriate)

[ ] Di ricevere assistenza rapidamente

[ ] Di essere trattato/a con gentilezza e correttezza

[ ] Di essere ascoltato/a

[ ] Di partecipare alle decisioni che la riguardano

[ ] Che il personale collabori efficacemente

[ ] Di ricevere spiegazioni chiare su ciò che sta succedendo e sul perché

[ ] Che i servizi siano semplici e accessibili

6. C’è qualcos’altro che si aspetta dai servizi sanitari o di assistenza sociale?

**Le sue responsabilità**

**Ognuno deve fare la propria parte. Questo può significare presentarsi agli appuntamenti, esprimere le proprie opinioni, fare domande o contribuire al miglioramento dei servizi. Tutti, dal personale agli utenti più giovani, hanno un ruolo importante da svolgere.**

7. Ritiene di sapere cosa ci si aspetta da lei quando accede ai servizi?

[ ] Sì

[ ] In parte

[ ] No

[ ] Non saprei

8. Cosa la aiuta a essere parte attiva nella gestione della propria salute o assistenza personale? (Selezioni tutte le opzioni che ritiene appropriate)

[ ] Informazioni chiare e comprensibili

[ ] Personale cordiale

[ ] Comunicazione chiara

[ ] Essere ascoltato/a e consultato/a

[ ] Supporto da amici/familiari

[ ] Non mi sento in grado di prendere parte attivamente

[ ] Altro

9. C’è qualcos’altro che vorrebbe condividere e che considera importante riguardo al suo ruolo nella gestione della propria salute o assistenza personale?

**Altri commenti**

**Uno spazio per condividere ulteriori osservazioni e per iscriversi a eventuali discussioni di gruppo**

10. Cosa potrebbe rendere i servizi sanitari o di assistenza sociale più efficaci per lei o per la sua famiglia?

11. Sarebbe interessato/a a partecipare a una discussione di gruppo sui temi trattati in questo sondaggio?

[ ] Sì, di persona

[ ] Sì, online

[ ] No

12. La invitiamo a fornire il suo indirizzo email o numero di telefono, così da poterla contattare e aggiornarla sulle date delle discussioni di gruppo:

**Domande per il monitoraggio di uguaglianza e diversità**

Vogliamo raccogliere opinioni da persone con esperienze diverse, perché sappiamo che l’accesso e l’utilizzo dei servizi sanitari e di assistenza sociale possono variare in base alle caratteristiche personali di ciascun individuo. Le sue risposte alle domande seguenti ci aiuteranno a comprendere meglio queste differenze.

**Non è obbligatorio rispondere a queste domande se non lo desidera.**

13. Qual è la sua lingua preferita?

14. Con quale genere si identifica?

[ ] Uomo/ragazzo

[ ] Donna/ragazza

[ ] Non binario

[ ] Preferisco non rispondere

[ ] Altro

15. Si considera una persona transgender?

[ ] Sì

[ ] No

[ ] Preferisco non rispondere

16. Qual è il suo orientamento sessuale?

[ ] Asessuale

[ ] Bisessuale

[ ] Gay

[ ] Lesbica

[ ] Eterosessuale

[ ] Pansessuale

[ ] Preferisco non rispondere

[ ] Altro

17. Qual è la sua data di nascita? (Indichi mese e anno)

18. Qual è la sua etnia? L’origine etnica non riguarda la nazionalità, il luogo di nascita o la cittadinanza, ma il gruppo con cui si identifica. Selezioni la casella corrispondente:

[ ] Bangladese

[ ] Cinese

[ ] Indiano

[ ] Pakistano

[ ] Africano di origine nera

[ ] Caraibico di origine nera

[ ] Asiatico e bianco

[ ] Africano di origine nera e bianco

[ ] Caraibico di origine nera e bianco

[ ] Bianco gallese/inglese/scozzese/irlandese del Nord/britannico

[ ] Nomade bianco o *Pavee* (popolo nomade di origine irlandese)

[ ] Arabo

[ ] Altro

19. Qual è la sua religione o credo?

[ ] Buddismo

[ ] Cristianesimo

[ ] Induismo

[ ] Islam

[ ] Ebraismo

[ ] Sikhismo

[ ] Ateismo

[ ] Nessuna religione

[ ] Preferisco non rispondere

[ ] Altro

20. Si considera una persona con disabilità?

[ ] Sì

[ ] No

[ ] Preferisco non rispondere

Se sì, indichi il tipo di disabilità di cui è portatore/trice:

21. Si prende cura o offre aiuto o supporto a un familiare, amico o vicino di casa a causa di disabilità fisica a lungo termine, difficoltà di apprendimento, problemi di salute mentale o problemi legati all’età?

[ ] Sì

[ ] No

[ ] Preferisco non rispondere

22. È attualmente in gravidanza o lo è stata nell’ultimo anno?

[ ] Sì

[ ] No

[ ] Preferisco non rispondere

23. Quale delle seguenti opzioni descrive meglio la sua situazione economica?

[ ] **Ho più che abbastanza per le necessità di base e un ampio margine di reddito disponibile da poter mettere da parte o spendere in extra o svago**

[ ] **Ho più che abbastanza per le necessità di base e un piccolo margine di reddito disponibile da poter mettere da parte o spendere in extra o svago**

[ ] **Ho appena abbastanza per le necessità di base e poco altro**

[ ] **Non ho abbastanza per le necessità di base e a volte rischio di rimanere senza soldi**

[ ] **Non so/preferisco non rispondere**