**תאריך:\_\_\_\_\_\_\_ שעה:\_\_\_\_\_\_\_\_ מספר מדבקה:\_\_\_\_\_\_\_**

**שאלון למקבלי שירות רפואי במיון**

שלום רב, המחקר הנוכחי בוחן מאפיינים התנהגותיים ואישיותיים המשפיעים על התנהגויות מטופלים ומלווים כלפי צוות המלר"ד. המחקר נערך על ידי ד"ר אלון ליסק וד"ר דורית אפרת-טרייסטר מהמחלקה לניהול באוניברסיטת בן גוריון בשיתוף ולאחר קבלת אישור ועדת האתיקה של המרכזים הרפואיים סורוקה וכרמל. הנך מתבקש/ת למלא שאלון קצר שאורך המילוי שלו הוא כ-10 דקות. המענה לשאלון התנדבותי והנך רשאי/ת שלא לענות על כל השאלות שבשאלון או על חלק מהן. איננו צופים שהשאלות יצרו אי-נוחות, אך בכל עניין ודבר הנך מוזמן לפנות לעוזרי המחקר בסמוך אליך, או לחוקרים אשר פרטי הקשר שלהם נמצאים בסוף השאלון. השאלון הינו **אנונימי**. הנך מתבקש להעביר לנו רק את מספר הנבדק מהמדבקה שקיבלת בכניסה למלר"ד, שלא כולל כל סימני זיהוי אישיים, על מנת לעקוב אחר האינטראקציות שלך עם גורמי המלר"ד השונים. כל המידע הקשור למחקר ישמר באופן מוצפן במחשבי החוקרים באוניברסיטה ורק להם תהיה גישה אליו. במידע לא יערך כל שימוש שאינו קשור למחקר עצמו. לשאלון זה אין תשובות נכונות או לא נכונות, ולפיכך חשובה לנו רק דעתך הכנה. ההוראות בשאלון מנוסחות בלשון זכר ומכוונות לשני המינים.

**בעצם מילוי השאלון הנך מצהיר/ה שהבנת את הכתוב מעלה ואת/ה מסכימ/ה להשתתף במחקר.**

**כמה זמן עבר מאז שהגעת לחדר המיון ועד עכשיו?** \_\_שעות ו \_\_דקות.

**כמה זמן עבר מרגע שנכנסת לחדר המיון ועד שדיברת עם איש צוות שדיבר בשפת האם שלך?** \_\_שעות ו \_\_דקות.

**מהי השפה העיקרית בה דיברו אליך עד כה בחדר המיון** ? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

הקף בעיגול: האם אתה מטופל / מלווה מטופל ? אם אתה מלווה השלם: המטופל/ת הוא/היא \_\_\_\_\_\_\_\_ שלי.

כמה פעמים ביקרת בחדר המיון הזה זה בעבר?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

האם **בביקור הנוכחי במיון** אתה/המטופל שאתה מלווה: נבדקת/טופלת על ידי אח/ות? הקף: לא / כן, \_\_\_פעמים.

נבדקת או טופלת על ידי רופא/ה? הקף: לא/ כן, \_\_\_ פעמים.

עד כמה לדעתך מצבך הרפואי (או מצב המטופל שאתה מלווה) חמור? הקף: לא חמור/קצת חמור/חמור/חמור מאד/קריטי.

**במענה על כל השאלות הבאות השתמש בסקאלה הבאה:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1**  **במידה מועטה מאד** | **2**  **במידה מועטה** | **3**  **במידה די מועטה** | **4**  **במידה בינונית** | **5**  **במידה די רבה** | **6**  **במידה רבה** | **7**  **במידה רבה מאד** |

**שאלות הבאות נוגעות לציפיות שלך לגבי עובדי חדר המיון בבית החולים:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. העובדים בבתי חולים חייבים תמיד להיות מוכנים לסייע למטופל | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. העובדים בבתי חולים אמורים להיות בקיאים בתחומם | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. העובדים בבתי חולים צריכים להיות מנומסים | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. המטופלים אמורים להרגיש בטוחים בתקשורת שלהם עם אנשי הצוות | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

**בחר את התשובה המתארת אותך בצורה הטובה ביותר כפי שהנך באמת:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. אני מזהה בקלות לאיזו קבוצה תרבותית אנשים בארץ שייכים. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. אני מצליח לזהות מיד מה היא שפת אמם של אנשים שונים בארץ. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. אני מכיר את אוצר המלים והדקדוק של השפות השונות המדוברות בארץ. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. אני מכיר את הערכים התרבותיים של קבוצות תרבות אחרות בארץ. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. אני מכיר את האמונות הדתיות של קבוצות התרבות השונות בארץ. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. אני מכיר את מערכות הנישואין בתרבויות שונות בארץ. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. אני מכיר את יצירות אומנות של תרבויות אחרות בארץ. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. אני מכיר את חוקי ההבעה הלא-מילולית בתרבויות שונות בארץ. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. אני נהנה לתקשר עם אנשים מרקע תרבותי שונה משלי. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. אני משוכנע שאני מסוגל להתחבר עם אנשים מקומיים שתרבותם לא מוכרת לי. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. אני בטוח שאני מסוגל להתמודד עם לחצים הנובעים מניסיון להסתגל לתרבות חדשה. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. אני נהנה לחיות בתרבויות שאינן מוכרות לי. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. אני יכול להסתגל לעריכת קניות באזור בארץ שתושביו שייכים לתרבות שונה משלי. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. אני מתאים את ההתנהגות המילולית שלי (כגון: מבטא, טון הדיבור, בחירת בשפת דיבור), למצבים בין תרבותיים שונים. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. אני מתאים את השימוש בשתיקה ובדיבור למצבים בין-תרבותיים שונים. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. אני משנה את קצב הדיבור שלי כאשר סיטואציה בין תרבותית דורשת זאת. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. אני משנה את התקשורת הלא-מילולית שלי כאשר סיטואציה בין תרבותית דורשת זאת. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. לעיתים קרובות אני מבלה זמן עם אנשים מקבוצות תרבותיות אחרות משלי. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. בדרך כלל, אני פותר בקלות בעיות תקשורת הנגרמות בגלל הבדלים בין-תרבותיים. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. אני נהנה לעבוד עם אנשים מרקע תרבותי או אתני שונה משלי. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. אני עושה מאמץ גדול להקשיב לאנשים הבאים מרקע תרבותי שונה משלי. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. אני נהנה לעבוד עם אנשים שיש להם ערכים ומניעים שונים משלי. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. אני אוהב ללמוד מאנשים שיש להם ערכים ומניעים שונים משלי. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. אני טוב בהבנה של רגשות ותחושות של אנשים אחרים | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. אני תמיד מצליח לזהות את הרגשות של אנשים אחרים מתוך ההתבוננות בהתנהגותם. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. אני מבין היטב את הרגשות של אנשים אחרים. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. אני רגיש לתחושות ורגשות של אנשים אחרים. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. אני מסוגל לשלוט במזג שלי ולהתמודד עם קשיים באופן רציונלי. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. אני יכול לשלוט היטב ברגשות שלי. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. כשאני מאד כועס אני תמיד מסוגל להרגיע את עצמי במהירות. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. אני מאד מיומן בשליטה על הרגשות שלי. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

**עד כמה אתה מסכים עם המשפטים הבאים?**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. אני לא יכול לסבול מצבים שבהם אחרים עומדים בדרכי להשגת מה שאני רוצה. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. אני לא יכול לסבול מצבים שבהם אחרים מתנהגים בניגוד לרצוני. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. אני לא יכול לסבול מצבים שבהם עלי להיכנע לדרישות של אחרים. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. אני לא יכול לסבול מצבים שבהם עלי להשתנות כשהאשמה היא על אחרים. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. אני לא יכול לסבול מצבים שבהם אני מקבל ביקורת, במיוחד כשאני יודע שאני צודק. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. אני לא יכול לסבול מצבים שבהם לוקחים אותי כמובן מאליו. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. אני לא יכול לסבול מצבים שבהם עלי להמתין למה שאני רוצה ברגע זה. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. אני לא יכול לסבול מצבים שבהם מתעלמים ממני. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. אני מרגיש רגוע. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. אני מרגיש מתוח. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. אני מרגיש בנוח. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. אני מרגיש מודאג. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. אני מרגיש עצבני. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. אני מרגיש נינוח. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. אני מרגיש יציב. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. אני מרגיש מבוהל. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

**עד כמה אתה מסכים עם המשפטים הבאים? איש הצוות האחרון בחדר המיון שאתו דיברתי...**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. היה מעורב באופן אינטנסיבי בשיחה. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. היה מעוניין ליצור קשר מעמיק. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. ראה בי אדם מעניין. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. מצא עניין בשיחה. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. דיבר אלי בחמימות. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. יצר תחושה של קרבה בשיחה. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. היה מעוניין לדבר איתי. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. הפגין התלהבות במהלך השיחה. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. נתן לי תחושה שהבין את רגשותיי. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. תקשר איתי היטב. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. פתר בקלות את חוסר ההבנה בינינו. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. הבין את זווית הראייה שלי. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. הפגין כלפי אמפתיה. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. פירש באופן נכון תגובות לא מילוליות שלי. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

**אנא ציין את התרשמותך מעבודת הצוות שטיפל בך בחדר המיון:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. אנשי צוות של בית החולים היו מוכנים לסייע לי. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. אנשי הצוות של בית החולים היו בקיאים בתחומם. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. אנשי הצוות של בית החולים היו מנומסים. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. הרגשתי בטוח בתקשורת שלי עם אנשי הצוות. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

**מה לדעתך הסיכוי שמישהו בחדר יתנהג בצורה הבאה? (ברור שאינך יכול לדעת, אנא תעריך את הסיכויים בלבד)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. יקלל. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. יכה איש צוות רפואי. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. ידחוף איש צוות רפואי. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. יפגע ברכוש בית החולים. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. ידפוק על השולחן. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. יעליב איש צוות רפואי. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. יצעק על איש צוות רפואי. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. יגיש תביעה נגד בית החולים. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. יתלונן על איש צוות רפואי בפני הנהלת בית החולים. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. יעליב את משפחתו של איש צוות רפואי בפניו ולעיני כל. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

במידה ואתה לא שבע רצון מהמתרחש במיון, אנא פרט:

**הפרטים הבאים הם למטרות מחקר בלבד ויישארו חסויים:**

שנת לידה\_\_\_\_\_ מגדר (הקף): זכר/נקבה מהי שפת האם שלך? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

אילו שפות אתה מדבר, ומה רמת השליטה שלך בשפות אלו?

שפה\_\_\_\_\_\_\_ רמת שליטה\_\_\_\_\_\_\_\_ שפה\_\_\_\_\_\_\_ רמת שליטה\_\_\_\_\_\_\_\_

שפה\_\_\_\_\_\_\_ רמת שליטה\_\_\_\_\_\_\_\_ שפה\_\_\_\_\_\_\_ רמת שליטה\_\_\_\_\_\_\_\_

אנא ציין באילו מדינות גרת יותר משישה חודשים (חוץ מישראל) \_\_\_\_\_לכמה זמן גרת שם? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

כמה שנות לימוד יש לך?\_\_\_\_\_(כולל לתואר גבוה) מה המצב הסוציואקונומי שלך? מעל הממוצע /ממוצע/ מתחת לממוצע

מהי הדת שלך?\_\_\_\_\_\_\_\_ מהי רמת הדתיות שלך? (הקף) :אתאיסט/חילוני/מסורתי/דתי/דתי מאד.