

# خدمات الصحة والرفاه العاطفيين للبالغين

تحليل مشاورات أصحاب المصالح

مارس 2021

فريق المشاورات والاستبصار  
ناحية كينزينجتون وتشيلسي الملكية  
[consult@rbkc.gov.uk](mailto:consult@rbkc.gov.uk)



THE ROYAL BOROUGH OF  
KENSINGTON  
AND CHELSEA

# مقدمة

## الخلفية

منذ وقوع مأساة غرينفل فوضت ناحية كينزنجتون وتشيلسي الملكية القيام بعمل خدمات دعم الصحة والرفاه العاطفيين للمجتمع في شمال كينزنجتون في قسم تطوع البالغين. وقد شمل ذلك الموجودين في مجموعة موردي "معًا من أجل غرينفل" الذين يقدمون استشارات جماعية وشخصًا لشخص ودعم رفاه البالغين.

يهدف مشروع معًا من أجل غرينفل إلى دعم أفراد المجتمع المنعزلين الذين تأثرت صحتهم ورفاههم العاطفيين بمأساة غرينفل، وتستهدف أعضاء أفراد المجتمع الذين لم يشعروا بالراحة أو لم يستطيعوا الحصول على الخدمات الاعتيادية. العرض مخصص ومبني على الاحتياجات المقيمة للسكان والأفراد المحليين. ونتيجة لذلك، تتألف مكونات العرض الأساسية مما يلي:

- خدمات مناسبة ثقافيًا تُقدم باللغات المحكية في المجتمع.
- التعاون مع الشركاء المحليين وعمل شراكة معهم لدمج خدمات مناسبة ثقافيًا في عروض الصحة الافتراضية
- دعم يقدم في مؤسسات المجتمع التي يعرفها السكان المحليون في أوقات مرنة تناسبهم

لقد مرت سنتان على استراتيجية المجلس الخمسية لتعافي غرينفل، ونحن مهتمون في فهم آراء الناس في هذه الخدمات والخدمات العامة التي يحصلون عليها والتخطيط لخدمات جديدة. سعت هذه الاستشارة للحصول على رأي من يعيش ويعمل ويتعلم في الناحية في كيف يمكن لنا:

- تنفيذ التدابير الجديد تحت مظلة معًا من أجل غرينفل بأفضل شكلٍ ممكن
- تنفيذ مبادرات جديدة للبالغين في المجتمع حتى العام 2024 مما يوفر فرصًا للناس المحليين لتدبير دعمهم بنفسيهم، و تطوير نماذج الدعم الحالية وتبادلها، وتساعد هذه النماذجُ الناسَ على استعادة حياتهم الطبيعية عبر شبكات الدعم الاجتماعية.



# مقدمة

## منهجية الاستشارة

أجرى المجلس استطلاعاً من 1 فبراير 2021 حتى 26 مارس 2021 لجمع آراء أصحاب المصلحة في الخدمات المقدمة وتوجهات الخدمة في المستقبل. علاوة على ذلك، تم عقد اجتماعات ثلاث مجموعات خبرة لمستعملي الخدمة. قدمت منظمات محلية (ميديا و المنار) الدعم والتسهيلات المشتركة للمجموعات الثلاث. تم اجتماع إحدى جماعات الخبرة باللغة العربية وأخرى بالصومالية لضمان المشاركة التامة لمن ليست الإنجليزية لغته الأولى.

ولضمان مشاركة من لا يستطيع دخول الإنترنت، تم توفير نسخ ورقية للاستطلاع عند الطلب، وتم توفير رقم هاتف لطلب الدعم لمن لديه احتياجات دعم أخرى. وترجمت الاستطلاعات إلى الصومالية والعربية وهما اللغتان الأكثر شيوعاً بين مستعملي الخدمة.

تم الترويج للاستطلاع بعدة قنوات، بما في ذلك وسائل التواصل الاجتماعي، وموقع المجلس على الإنترنت، والنشرات الإخبارية، وعبر منظمات المجتمع. شمل ذلك إنتاج مقاطع فيديو بالصومالية والعربية لترويج الاستشارة لمن ليست الإنجليزية لغته الأولى.

## التقرير

أعيد 97 استطلاعاً قبل انتهاء الموعد وحضر 36 صاحب مصلحة جلسات مجموعات الاختبار الثلاث. يحتوي التقرير على تحليل أجوبة الاستطلاع وملخص الآراء من مجموعات الاختبار. تستخدم النسب المئوية في الرسوم البيانية. ويتوفر عند الطلب تقرير إضافي مستقل يحتوي على جداول البيانات وجميع تعليقات المجيبين على الاستطلاع وآراء أكثر تفصيلاً من مجموعات الاختبار.

## الشكر

يود المجلس أن يشكر:

- جميع السكان وأصحاب المصلحة الذين تكلفوا بإبداء الرأي
- المنار وميديا وميكينغ كومونيوتيز وورك أند غرو والحسنية لترويج الاستشارة
- المنار وميديا لتنظيم مجموعات الاختبار لمستعملي الخدمة وتسهيلها وترجمتها.



# لمحة عن النتائج

## آراء من الاستطلاع

### استخدام خدمات الدعم المحلية

- أشار أكثر من ثلاثة أرباع (77 بالمئة) من المستجيبين إلى أنهم كانوا يستخدمون الخدمات المحلية لدعم احتياجات الصحة والرفاه العاطفيين. وكانت أكثر الخدمات استخدامًا ميداي (20) و أور باور هب (16).
- وكان أكثر الأسباب شيوعاً لعدم استخدام الخدمات المحلية "لا أحتاج لهذه الخدمات" (41 بالمئة) و "لا أعلم بوجود هذه الخدمات" (27 بالمئة).

### مجالات الاحتياج في المجتمع

- شعر نحو 7 من 10 (69 بالمئة) من المجيبين بأن "دعم المراهقين الشباب في الصحة والرفاه العاطفيين" أمرٌ يحتاج المجتمع إليه.
- شعر نحو ثلثي (66 بالمئة) بأن "مجموعات الدعم" حاجة.

### العلم بالخدمة

- يعلم 39 بالمئة "بخدمة المنار للاستشارة" وأشارت نسبة مشابهها (37 بالمئة) إلى أنها تعلم بوجود "مشروع ميداي للاستشارة والدعم".

### الثقة في الحصول على الخدمة

- أشار 39 بالمئة إلى أنهم كانوا "واثقين جدًا" من الحصول على خدمات "معا من أجل غرينفل" إذا احتاجوا إلى دعم. ولكن، كان 29 بالمئة "غير واثقين أبدًا" في الحصول على هذه الخدمات حين يحتاجونها.

### أفضليات الدعم

- سئل المجيبون كيف يودون الحصول على الدعم. يفضل 7 من 10 (70 بالمئة) الدعم "وجهاً لوجه" ونصف ذلك تقريباً (49 بالمئة) يفضل الدعم "على الإنترنت".



# لمحة عن النتائج

## آراء من الاستطلاع (تكملة)

### الترويج الإعلامي

- شعر 30 بالمئة أن "الترويج الإعلامي جيد" لخدمات الصحة والرفاه العاطفيين. ولكن شعر 40 بالمئة من المجيبين أن "الترويج الإعلامي ليس جيدًا".

### تجربة استعمال خدمات معا من أجل غرينفل

- أشار 90 بالمئة من المجيبين الذين يستعملون خدمات معا من أجل غرينفل إلى أن الخدمات التي حصلوا عليه كانت إما "جيدة جدًا" أو "جيدة".
- قِيم 2 بالمئة فقط الخدمات التي حصلوا عليها بأنها "سيئة جدًا".

### التأثير في الصحة والرفاه

- أشار أغلبية (89 بالمئة) المجيبين الذين يستعملون خدمات معا من أجل غرينفل إلى أن صحتهم ورفاههم العاطفيين "تحسنا كثيرًا" أو "تحسنا قليلاً".
- أشار 2 بالمئة (مجيب واحد) أن الخدمات قد جعلت صحتهم ورفاههم العاطفيين "أسوأ قليلاً".

### تلبية احتياجات المجتمع المتنوعة والثقافية

- أشار نصف (50 بالمئة) المجيبين أن الخدمات تلبي احتياجات المجتمع المتنوعة والثقافية "بشكل جيد جدًا" أو "جيدًا". شعر نحو الثلث (32 بالمئة) أن الخدمات "تلبي الاحتياجات قليلاً".
- ولكن شعر 13 بالمئة من المجيبين أن "الخدمات لا تلبي الاحتياجات مطلقًا".

### الارتباط بمجموعات تطوعية من قطاعات أخرى

- أشار 41 بالمئة من المجيبين إلى وجود ارتباط المجلس بمجموعات تطوعية من قطاعات أخرى. أكثر المنظمات ذكرًا "أور باور هب" (ذُكرت 16 مرة)



# لمحة عن النتائج

## آراء من مجموعات الاختبار

### استعمال خدمات الصحة والرفاه العاطفيين

كان المشاركون مستخدمين كبيرين لخدمات ميديا والمنار العلاجية منذ العام 2018 تحت مظلة "معًا من أجل غرينفل". تنوعت مدد استخدام المستخدمين للخدمات من عدة أشهر إلى عدة سنوات.

### تغيرت الحاجة إلى خدمات الصحة والرفاه العاطفيين .... لكنها ما زالت موجودة

أظهر متلقو الخدمة في أعقاب حادثة غرينفل كيف ساعدتهم الخدمات على النجاح في التعامل وإدراك فاجعتهم واستعادة حياتهم الطبيعية. روى المستخدمون الجدد كيف ساعدتهم الخدمات على التصدي للإغلاق والتباحث في فقدان الوظائف والمعونات ومشاكل الصحة النفسية العائلية وعزل الإغلاق. تمت الإشارة في جميع مجموعات الاختبار إلى استمرار الحاجة إلى الخدمات بعد حادثة غرينفل وأزمة كورونا. يُعتقد أن هذه الخدمات أحدثت الرعاية الذاتية مما يعني أن عائلات مستعملي الخدمة أصبحوا نتيجة ذلك أوفر صحة وأقوى.

### روابط المجتمع في الدعم والاستناد كانت أمرًا رئيسيًا في عملية التعافي

أخبرنا المشاركون أنهم يقيمون الفوائد العلاجية للاستشارة، وعرض الرفاه المقدم من المردين مثل الطبخ والقهوة الصباحية وزومبا واليوغا ومجموعات المشي. صنع ذلك روابط في المجتمع لم تكن موجودة: "بعد حريق برج غرينفل وضعوني في فندق ولم يكن لدي ما أعمله. كنت منعزلاً جدًا. انضمت إلى ورشة ميديا للطبخ والصحة والرفاه. كانت جميع النساء في المجموعة يساعدن بعضهن بعضًا. وكانت مكانًا رائعًا" كان دعم النظراء في المجموعات المؤكدة والشبكات غير الرسمية شائعًا بين الحاضرين ومرتبًا "بالتمكنين" ورد المعروف.

### أهمية الخدمات ذات الصلة الثقافية

حدد المشاركون إحدى أهم منافع الخدمات التي حصلوا عليها بأنه ذات صلة دينية واجتماعية: وجدت حضور نشاطات ميديا مريخا، فهم يقدمون الدعم الذي نحتاج إليه. كما يقدمون دعمًا للغات المختلفة العربية والصومالية وتيجري إلخ. هذا أمر مفيد وهم يفهمون احتياجات الناس وأتمنى أن يكونوا مدركين احتياجات الناس وأن يستمروا في تقديم ما يجيدون تقديمه" تحدث آخرون عن الثقة الكبيرة وشبكات المجتمع التي عقد اجتماعاتها المزودون المفوضون مع المجتمع الصومالي والعربي "مثل جسر" إلى المجلس بتوفيرها "مكانًا آمنًا".

### الخدمات التي يحب المشاركون أن يدخل المجلس في شراكة معها في المستقبل.

- "نود رؤية المزيد من الدعم للأعضاء كبار السن في مجتمعنا" مع القلق من الاستبعاد الرقمي.
- "دعم اللغة وتطوير المهارات والمزيد من فرص العمل لنا"
- "دعمنا في الرعاية الذاتية واستمرار الخدمة الحالية إن أمكن"
- "السكن العائلي" "الابتعاد عن البرج" ونشاطات أخرى للأطفال مثل "حضانات كي نتمكن من استخدام الصوف"



# القسم 1:

## استطلاع أصحاب المصلحة

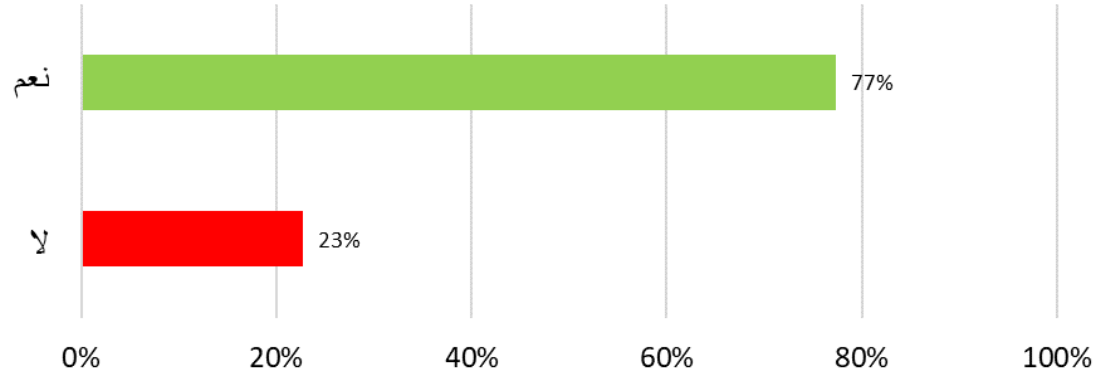


# نتائج الاستطلاع: خدمات الدعم المحلية

سئل المجيبون هل يستخدمون حاليا أية خدمة محلية في كينزينجتون وتشيلسي لدعم احتياجات الصحة والرفاه العاطفيين.

- أشار أكثر من ثلاثة أرباع (77 بالمئة) المستجيبين إلى أنهم كانوا يستخدمون الخدمات المحلية لدعم احتياجاتهم من الصحة والرفاه العاطفيين.
- أشار أكثر من الخمس (23 بالمئة) إلى عكس ذلك.

هل تستخدم حاليا أية خدمة محلية في كينزينجتون وتشيلسي لدعم احتياجاتك في الصحة والرفاه العاطفيين؟



الأساس: جميع المجيبين (97)



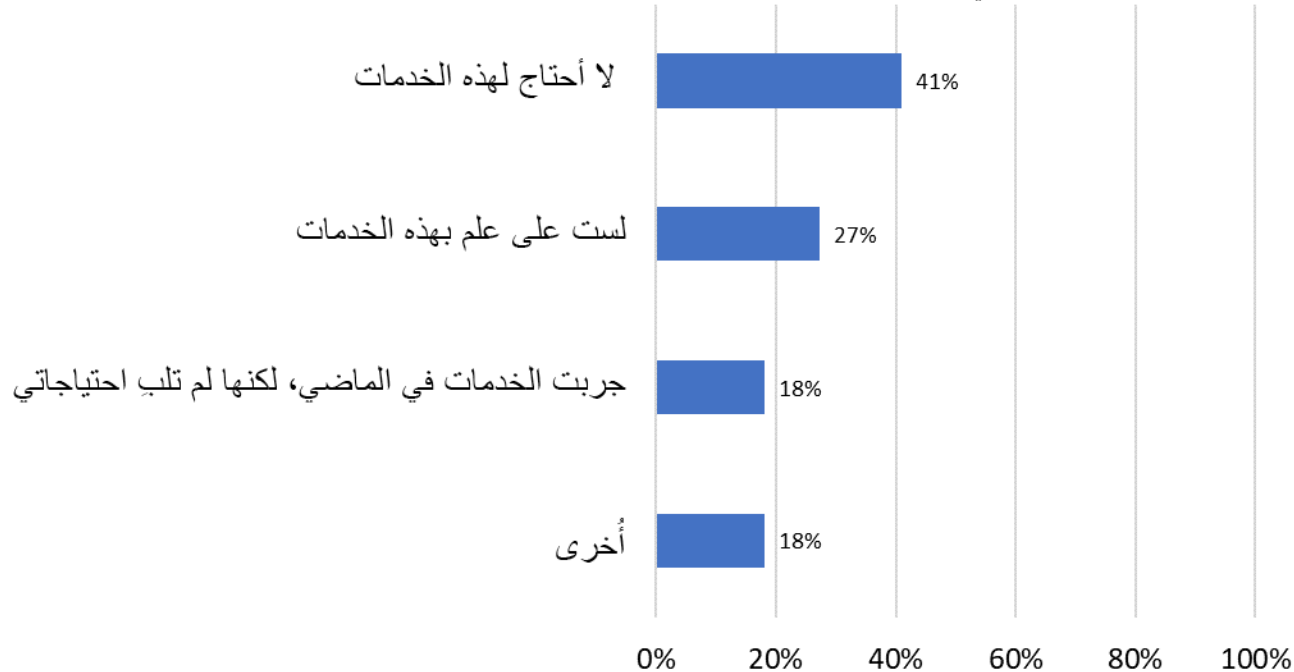


# نتائج الاستطلاع: أسباب عدم استخدام الخدمات المحلية

سئل المجيبون الذين لا يستعملون الخدمات المحلية لدعم صحتهم ورفاههم العاطفيين لماذا لا يستعملونها. كان باستطاعة المستخدمين تحديد أكثر من خيار واحد. الرجاء أخذ العلم أن هذا ينطبق على 22 مجيباً، لذلك يجب أخذ الحذر عند النظر إلى النسبة المئوية.

- أشار 41 بالمئة إلى أنهم "لا يحتاجون إلى هذه الخدمات".
- أكثر من الربع (27 بالمئة) "لم يكونوا على علم بهذه الخدمات"
- في حين أن 18 بالمئة "جربوا الخدمات في الماضي لكنها لم تلب احتياجاتهم".
- أشار نحو الخمس (18 بالمئة) إلى سبب "آخر" لعدم استعمال هذه الخدمات. سيتم بحث ذلك بتفاصيل أكثر في ظهر هذه الصفحة، لكنها تركز على استعمال هذه الخدمات في السابق.

## إذا كنت لا تستعمل الخدمات المحلية لدعم احتياجاتك في الصحة والرفاه العاطفيين، فما السبب؟



الأساس: الذين لا يستعملون حاليًا خدمات الدعم المحلية (22)



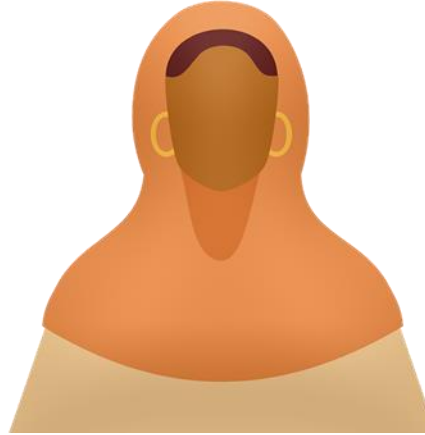
# نتائج الاستطلاع: أسباب أخرى لعدم استخدام الخدمات المحلية

"استعملت خدمة الاستشارة في ديسمبر 2019. كانت مفيدة جدًا وحلت المشكلة التي كنت أمر بها"

استخدمتها في السابق

"سعت إلى الحصول على دعم بعد حريق برج غرينفل وساعدني ذلك على إيجاد الأساليب للتعامل مع القلق والفاجعة. أشعر أحيانًا في وضعي الحالي بأنه يمكنني الاستفادة من الخدمات مرة أخرى"

استخدمتها في السابق



"استخدمتها بنجاح ولا أحتاجها حاليًا"

استخدمتها في السابق

"حضرت خدمة المنار للاستشارة في 2019 - 2020 لأنني كنت بحاجة إلى دعم صحة عاطفية. استفدت كثيرًا"

استخدمتها في السابق



# نتائج الاستطلاع: الخدمات المستعملة حالياً

طُلب من المجيبين الذين يستعملون الخدمات المحلية حالياً لدعم صحتهم ورفاههم العاطفيين تفصيل الخدمات التي يستعملونها. صنفت التعليقات ولخصت التصنيفات ذات التعليقات أو أكثر في الجدول أدناه. يمكن العثور على القائمة الكاملة للتصنيفات والتعليقات في الملحق الثاني.

أكثر المنظمات التي تم التعليق عليها كانت ميديا (20 تعليقاً) و أور باور هب (16 تعليقاً)

التعليقات	التصنيف*
20	ميديا
16	أور باور هب
7	الاستشارة/خدمات الصحة والرفاه العاطفيين (مكان غير محدد)
6	خدمات الصحة والرفاه العامين/العلاج
6	ميكينغ كوميونيتيز وورك أند غرو (MCWG)
5	المنار
3	الحسنية
3	ذا سبايس
2	الطبيب العام/ان اتش اس
2	مايبردز يوناييتد اف سي

التصنيفات الظاهرة ذات تعليقاتين أو أكثر



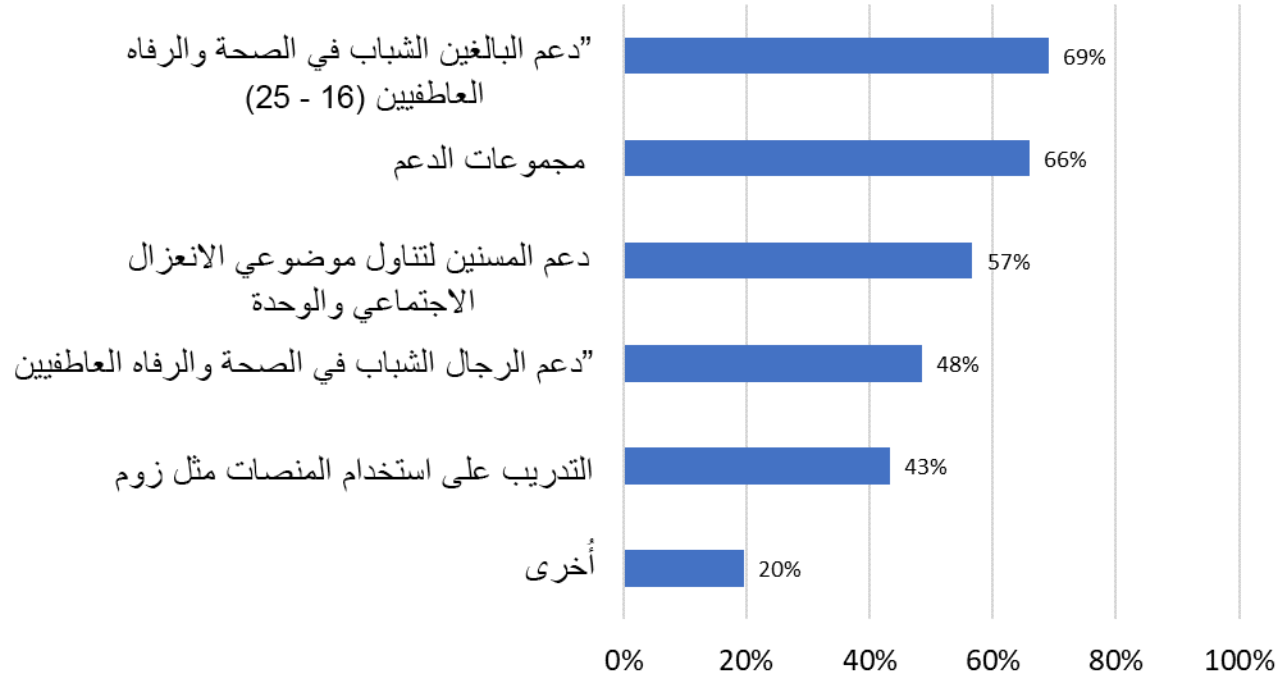
THE ROYAL BOROUGH OF  
KENSINGTON  
AND CHELSEA

# نتائج الاستطلاع: مجالات الاحتياج في المجتمع

سئل المجيبون عن مجالات الاحتياج في المجتمع، كان باستطاعة المستخدمين تحديد أكثر من خيار واحد.

- شعر نحو 7 من 10 (69 بالمئة) من المجيبين بأن "دعم المراهقين الشباب في الصحة والرفاه العاطفيين" أمرٌ يحتاج المجتمع له.
- شعر نحو الثلثين (66 بالمئة) بأن "مجموعات الدعم" حاجةٌ.
- شعر أكثر من النصف (57 بالمئة) بالحاجة إلى "دعم المسنين لتناول موضوعي الانعزال الاجتماعي والوحدة"
- أشار الخمس (20 بالمئة) إلى حاجة "أخرى" وسيتم تفصيل ذلك في ظهر الصفحة.

الرجاء تحديد أي من المجالات التالية تشعر أن المجتمع بحاجة إليها.



الأساس: جميع المجيبين (97)



# نتائج الاستطلاع: مجالات الاحتياج الأخرى في المجتمع

طلب من المجيبين الذي أشاروا إلى وجود مجالات "أخرى" للحاجة في المجتمع تحديد تلك المجالات. صنفت التعليقات ولخصت التصنيفات ذات التعليقين أو أكثر في الجدول أدناه. يمكن مشاهدة أمثلة من التعليقات في ظهر الصفحة، ويمكن العثور على القائمة الكاملة للتصنيفات والتعليقات في الملحق الثاني.

أكثر التصنيفات تعليقاً كانت تتعلق بالاستشارة/خدمات الصحة والرفاه العاطفيين (14 تعليقا)، والدعم المناسب حالياً (4 تعليقات) ودعم النظراء (4 تعليقات).

التعليقات	التصنيف*
14	خدمات الصحة والرفاه العاطفيين / الاستشارة
4	الدعم المناسب ثقافياً
4	دعم النظراء
3	التدريب، دعم التوظيف
2	الوخز بالإبر/التدليك
2	الاستشارة/النصح
2	خدمات الإسكان
2	خدمات الأطفال/الشبان
2	الرياضة/النشاطات البدنية

التصنيفات الظاهرة ذات تعليقين أو أكثر



# نتائج الاستطلاع: مجالات الاحتياج الأخرى في المجتمع

"دعم ضحايا الإساءة والعنف الأسري في الصحة والرفاه العاطفيين، المزيد من التمويل لدعم الصحة النفسية لجميع الأعمار"

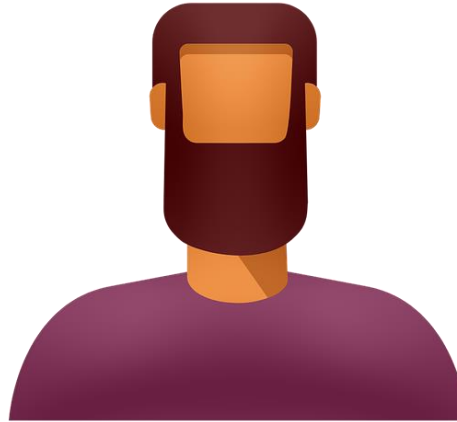
خدمات الصحة والرفاه العاطفيين / الاستشارة

"دعم النظراء مهم بالفعل، أعتقد أن دعم العائلة مهم بالفعل وخصوصًا للأبائ الجدد في هذه الأوقات الغريبة"

دعم النظراء

"يجب أن يهدف دعم الصحة والرفاه العاطفيين المقدم إلى تحسين الفرد إلى درجة يستطيع معها التحكم بحياته والمضي قدمًا في الدراسة والبحث عن عمل أو التدريب أو رعاية أفراد الأسرة، إلخ"

خدمات الصحة والرفاه العاطفيين / الاستشارة



"التدريب، المشورة، التدليك"

التدريب، دعم التوظيف

"الاستشارة والدعم لمجموعات BAME، مركز للفواقع على أحدث طراز. يجب أن لا تكون "كورف" مركز الشفاء الأساسي، إنها مليئة بالفوضى وسوء الإدارة وتمويلها ضعيف وموقعها ليس مناسبًا وبعيدة عن المجتمع الأوسع"

الدعم المناسب ثقافيًا

"أشعر أن بعض المجموعات تقدم هذا الدعم لكن المجلس لا يقدم لها الدعم الكافي"

خدمات الصحة والرفاه النفسيين / الاستشارة

"دعم الأطفال في الصحة والرفاه العاطفيين"

خدمات الأطفال/الشبان



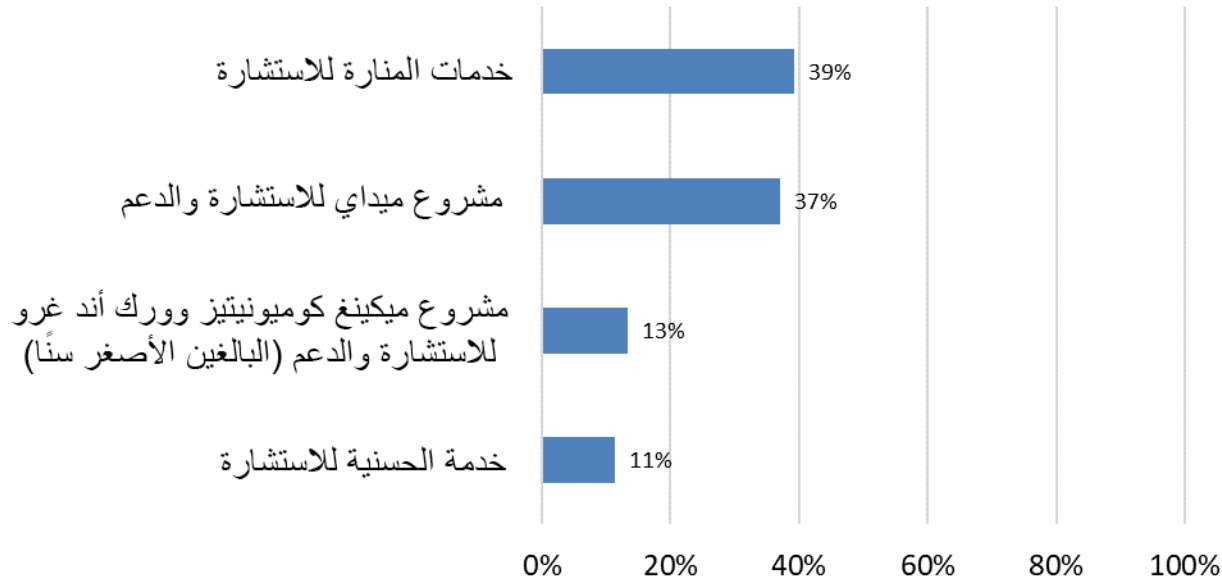
THE ROYAL BOROUGH OF  
KENSINGTON  
AND CHELSEA

# نتائج الاستطلاع: العلم بالخدمة

سئل المجيبون عن علمهم بالخدمات الاستشارية والدعم الذي يقدمه الموردون بالتعاون مع معًا من أجل غرينفل.

- كان 39 بالمئة يعلمون بوجود "خدمات المنارة للاستشارة"
- أشارت نسبة مشابهة (37 بالمئة) أنها كانت تعلم بوجود "مشروع ميديا للاستشارة والدعم".
- وكان أقل من ذلك على علم "بمشروع ميكينغ كوميونيتيز وورك أند غرو للاستشارة والدعم" (13 بالمئة) و "خدمة الحسنية للاستشارة" (11 بالمئة).

حسب علمك، ما الخدمات الاستشارية والدعم الذي يقدمه الموردون بالتعاون مع معًا من أجل غرينفل؟



الأساس: جميع المجيبين (97)



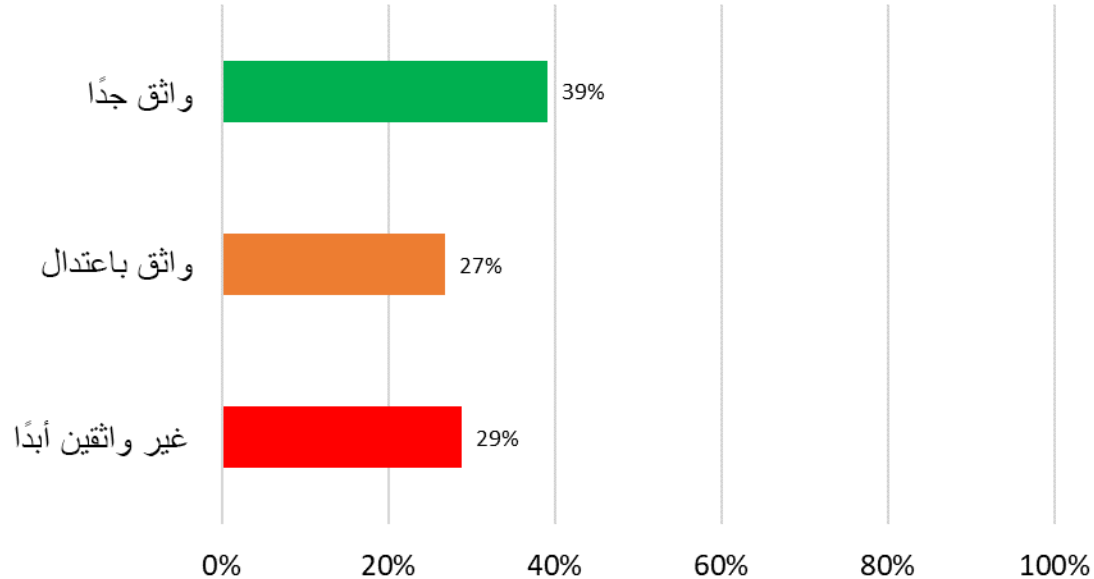
THE ROYAL BOROUGH OF  
KENSINGTON  
AND CHELSEA

# نتائج الاستطلاع: الثقة في الحصول على الخدمة

سئل المجيبون عن مدى ثقتهم في الحصول على خدمات معًا من أجل غرينفل حين يحتاجون إلى الدعم.

- أشار 39 بالمئة بأنهم كان "واثقين جدًا" من الحصول على خدمات "معًا من أجل غرينفل" إذا احتاجوا إلى دعم.
- كان أكثر من الربع (27 بالمئة) "واثقين باعتدال".
- ولكن، كان 29 بالمئة "غير واثقين أبدًا" في الحصول على هذه الخدمات حين يحتاجونها.

ما مدى ثقتك في الحصول على خدمات معًا من أجل غرينفل  
حين تحتاج إلى الدعم؟



الأساس: جميع المجيبين (97)



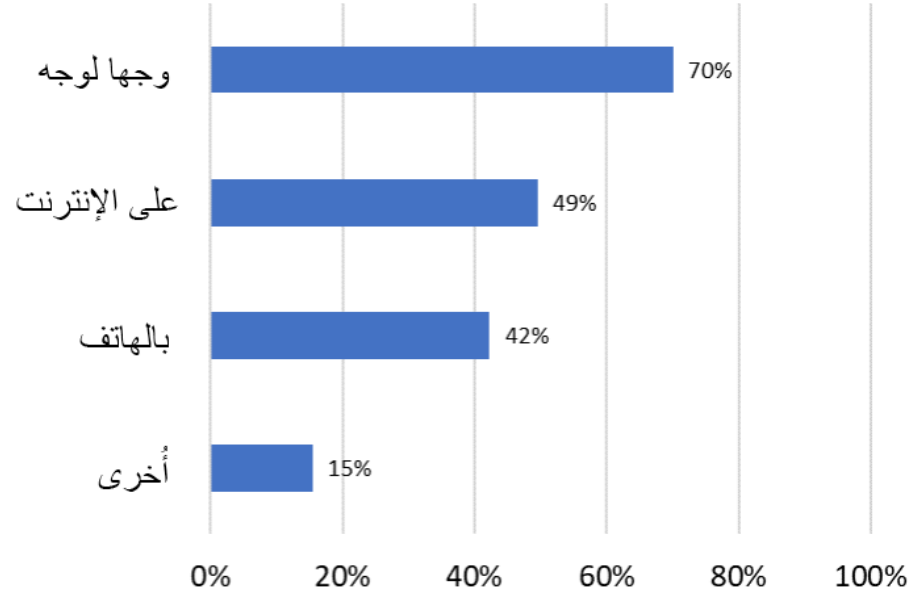


# نتائج الاستطلاع: أفضليات الدعم

سئل المجيبون كيف يحبون تلقي خدمات دعم الصحة والرفاه العاطفيين. كان باستطاعة المستخدمين تحديد أكثر من خيار واحد.

- يفضل 7 من عشرة (70 بالمئة) تلقي الدعم "وجهاً لوجه".
- يفضل النصف تقريبا (49 بالمئة) تلقي الدعم "على الإنترنت".
- يفضل 42 بالمئة من المجيبين تلقي الدعم "على الهاتف".
- علاوة على ذلك، أشار 15 بالمئة إلى أنهم يفضلون طرقاً "أخرى" لتلقي الخدمات، وهذا مفصل في ظهر الورقة.

## كيف تفضل تلقي خدمات دعم الصحة والرفاه العاطفيين؟



الأساس: جميع المجيبين (97)



THE ROYAL BOROUGH OF  
KENSINGTON  
AND CHELSEA

# نتائج الاستطلاع: أفضل الخدمات الدعم الأخرى

طلب من المجيبين الذين يفضلون الخدمات المقدمة بطريقة أخرة شرح كيفية عمل ذلك. صنفت التعليقات ولخصت التصنيفات في الجدول أدناه. يمكن مشاهدة أمثلة من التعليقات في ظهر الصفحة، ويمكن العثور على القائمة الكاملة للتصنيفات والتعليقات في الملحق الثاني.

أكثر المواضيع التي نالت تعليقات هي على الإنترنت (مثل زوم) (5 تعليقات)، وجها لوجه (4 تعليقات) وعبر أور باور هب (4 تعليقات).

التعليقات	التصنيف*
5	على الإنترنت (مثل زوم)
4	وجها لوجه
4	أور باور هب
2	الهاتف
1	زيارة منزلية
1	عن طريق نظير
1	خدمة من ان اتش اس
1	لا أعلم بهذه الخدمات
1	غير متأكد
1	فيديو/فيلم



# نتائج الاستطلاع: أفضليات الدعم الأخرى

"أور باور هب"

أور باور هب

"لكن أود أن يكون وجهها لوجه بعد انتهاء الإغلاق"

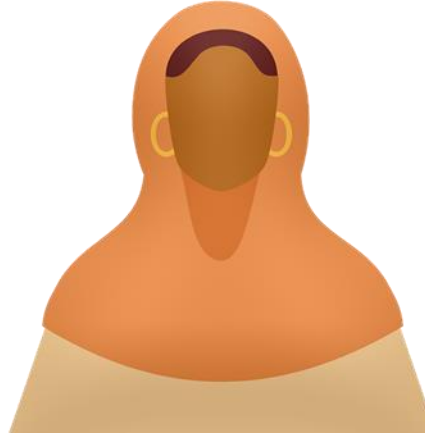
وجهها لوجه

"عبر أور باور هب بسبب انتشارها في المجتمع وإمكانية الحصول عليها"

أور باور هب

"وجهها لوجه قبل الجائحة  
الآن على زوم"

على الإنترنت (مثل زوم)



"يفضل وجهها لوجه، ثم عبر الهاتف إذا لم يكن ممكناً"

الهاتف

"أعتقد أن أفضل خيار للدعم العاطفي ودعم الرفاه هو وجهها لوجه. ولكن، بسبب استحالة عمل ذلك نتيجة الإغلاق، ما توال الإنترنت والهاتف خيارين جيدين"

على الإنترنت (مثل زوم)

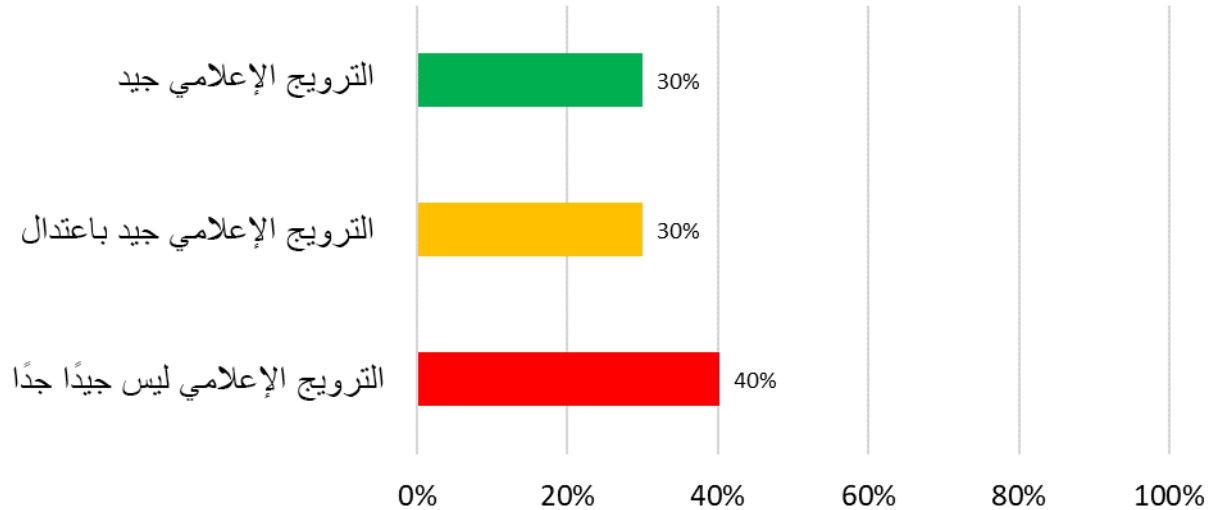


# نتائج الاستطلاع: الترويج الإعلامي

سئل المجيبون عن رأيهم في جودة الترويج الإعلامي لخدمات الصحة والرفاه العاطفيين تقسم النتائج بالتساوي كما يلي:

- شعر 30 بالمئة أن "الترويج الإعلامي جيد".
- شعرت النسبة نفسها (30 بالمئة) أن "الترويج الإعلامي جيد باعتدال".
- ولكن شعر 40 بالمئة من المجيبين أن "الترويج الإعلامي ليس جيدًا جدًا".

هل تشعر أن خدمة دعم الصحة والرفاه العاطفيين المقدمة حاليًا في المجتمع لها ترويج إعلامي جيد؟



الأساس: جميع المجيبين (97)

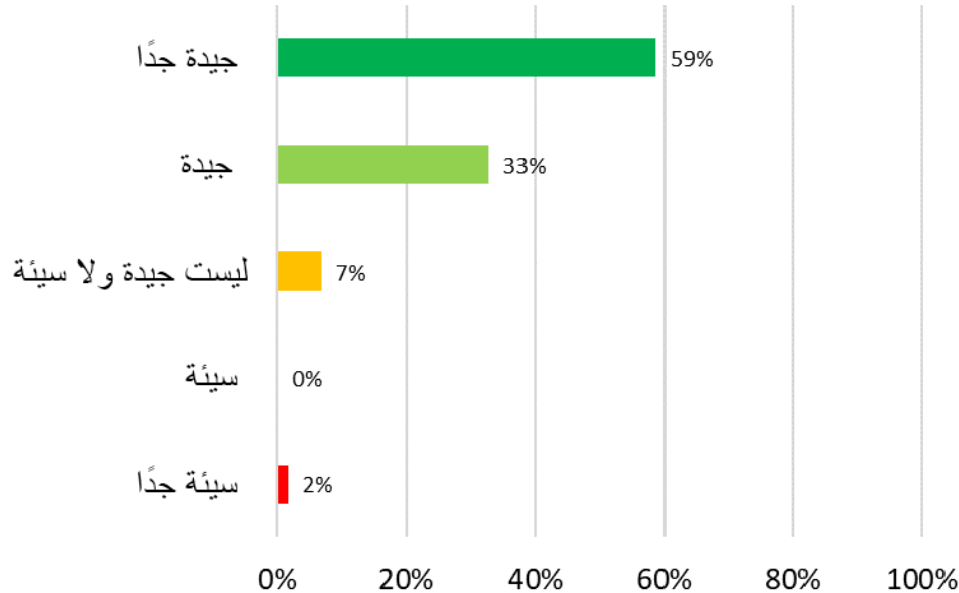


# نتائج الاستطلاع: تجربة استعمال الخدمات

طلب من المجيبين تقييم تجربتهم في استعمال خدمات معًا من أجل غرينفل.

- من بين من حصل على خدمات معًا من أجل غرينفل، أشار 92 بالمئة من المجيبين إلى أن تجربتهم كانت "جيدة جدًا" أو "جيدة". يشمل ذلك 59 بالمئة من المجيبين الذي قيموا الخدمة بأنها "جيدة جدًا".
- أجاب بالحياد 7 بالمئة من المجيبين.
- قَيِّم 2 بالمئة فقط الخدمات التي حصلوا عليها بأنها "سيئة جدًا".

إذا حصلت على أي من خدمات معًا من أجل غرينفل للصحة والرفاه العاطفيين، كيف تقيم تجربتك؟



الأساس: جميع المجيبين باستثناء من لم يحصل على خدمات معًا من أجل غرينفل في هذا السؤال (58)

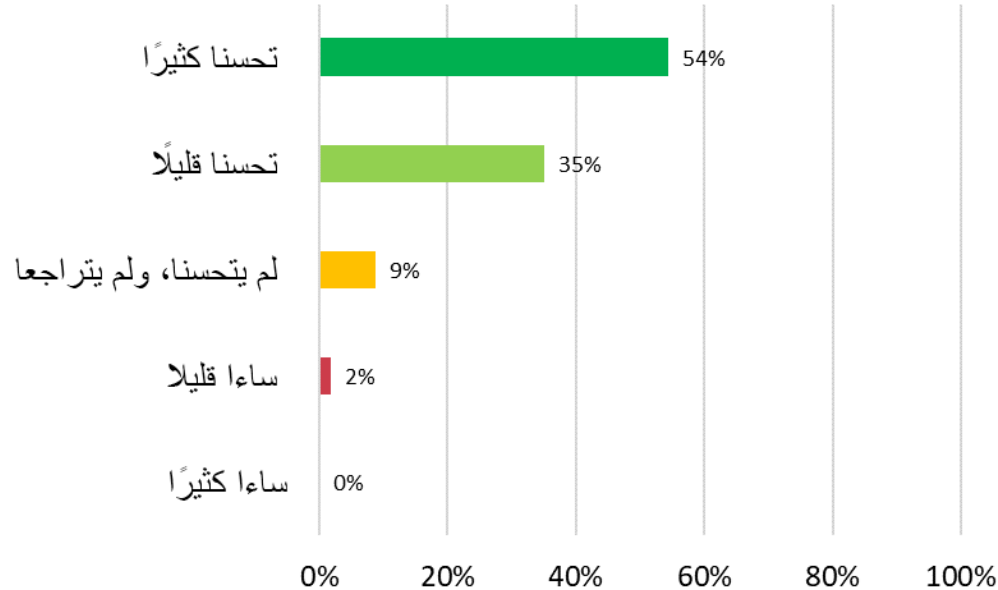


# نتائج الاستطلاع: التأثير في الصحة والرفاه

سئل المجيبون عن تأثير خدمات معًا من أجل غرينفل في صحتهم ورفاههم العاطفيين.

- من بين من حصل على خدمات معًا من أجل غرينفل، أشار 89 بالمئة من المجيبين إلى صحتهم ورفاههم العاطفيين "تحسنا كثيرًا" أو "تحسنا قليلاً". يشمل ذلك نسبة 54 بالمئة التي أشارت إلى أن صحتها ورفاهها العاطفيين "تحسنا كثيرًا".
- أجاب بالحياد 9 بالمئة من المجيبين.
- أشار 2 بالمئة (مجيب واحد) أن الخدمات قد جعلت صحتهم ورفاههم العاطفيين "أسوأ قليلاً".

إذا حصلت على أي من خدمات معًا من أجل غرينفل، كيف كان تأثيرها على صحتك ورفاهك العاطفيين



الأساس: جميع المجيبين باستثناء من لم يحصل على خدمات معًا من أجل غرينفل في هذا السؤال (57)

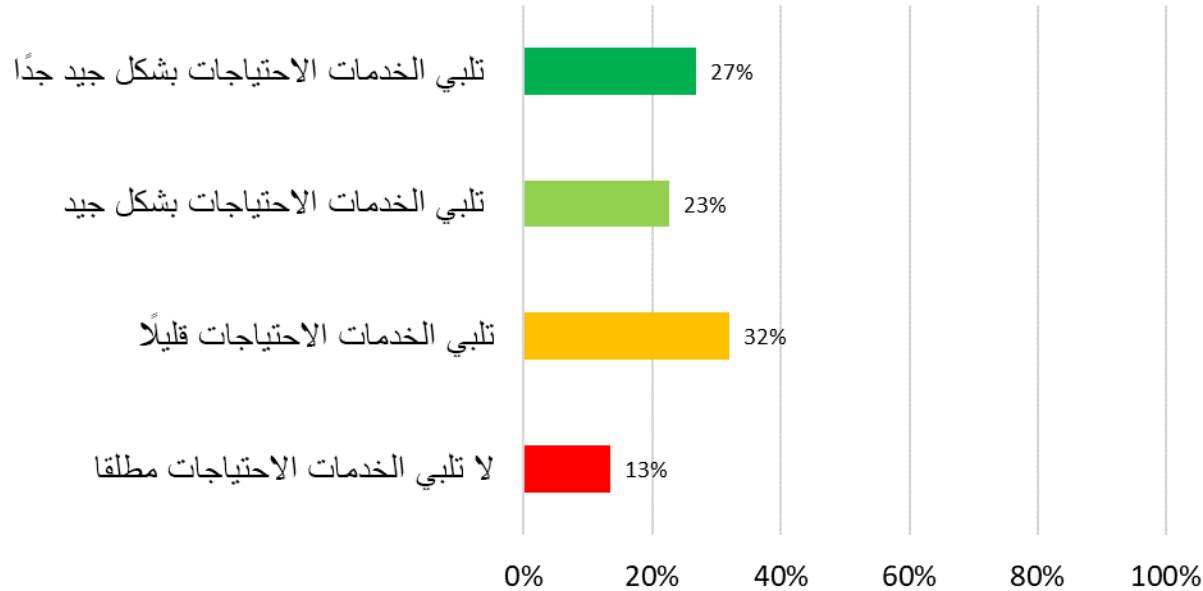


# نتائج الاستطلاع: الاحتياجات المتنوعة والثقافية

سئل المجيبون عن مدى تلبية الخدمات الحالية في شمال كينزينجتون لاحتياجات المجتمع المتنوعة والثقافية.

- أشار نصف (50 بالمئة) المجيبين أن الخدمات تلبية احتياجات المجتمع المتنوعة والثقافية "بشكل جيد جدًا" أو "جيدًا".
- شعر نحو الثلث (32 بالمئة) أن الخدمات "تلبية الاحتياجات قليلًا".
- ولكن شعر 13 بالمئة من المجيبين أن "الخدمات لا تلبية الاحتياجات مطلقًا".

ما مدى تلبية الخدمات الحالية في شمال كينزينجتون لاحتياجات المجتمع المتنوعة والثقافية؟



الأساس: جميع المجيبين (97)



THE ROYAL BOROUGH OF  
KENSINGTON  
AND CHELSEA

# نتائج الاستطلاع: تلبية الاحتياجات المتنوعة والثقافية

سئل المجيبون هل لديهم اقتراحات كيف يتحسن المجلس في تلبية الاحتياجات المتنوعة والثقافية. صنفت التعليقات ولخصت التصنيفات ذات 3 تعليقات أو أكثر في الجدول أدناه. يمكن مشاهدة أمثلة من التعليقات في ظهر الصفحة، ويمكن العثور على القائمة الكاملة للتصنيفات والتعليقات في الملحق الثاني. أكثر المواضيع التي نالت تعليقات هي المزيد من خيارات الخدمة/موردي الخدمة (8 تعليقات) وخدمات/نشاطات بعدة لغات (4 تعليقات).

التعليقات	التصنيف*
8	المزيد من خيارات الخدمة/موردي الخدمة
4	خدمات/نشاطات بعدة لغات
3	الانخراط بأفراد المجتمع

التصنيفات الظاهرة ذات تعليقات ثلاثة أو أكثر





# نتائج الاستطلاع: تلبية الاحتياجات المتنوعة والثقافية

"يعلم الناس في "سبايس" كيف يعملون ذلك. يجب على  
ناحية كينزينجتون وتشيلسي الملكية العمل معهم  
ومشاركتهم"

المزيد من خيارات الخدمة/موردي الخدمة

"توفر الدعم بلغات أخرى وترجمته كي يحصل السكان على  
الخدمات الأخرى المقدمة بالإنجليزية فقط"

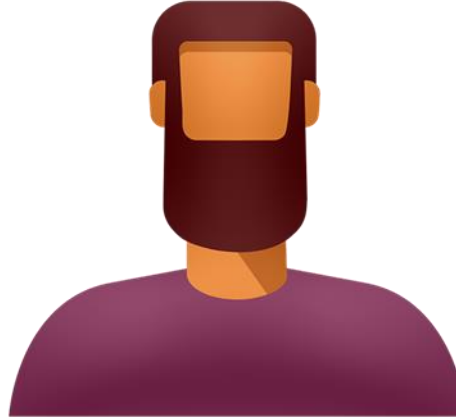
خدمات/نشاطات بعدة لغات

"حاليًا، المنظمة الوحيدة المفيدة في تلبية احتياجات  
المجتمع هي أور باور هب"

المزيد من خيارات الخدمة/موردي الخدمة

"نحتاج إلى مزيد من الدعم لمن لا يتحدث اللغة الإنجليزية.  
يمكن للاستشاريين من المجتمع والخلفية ذاتها التفاهم معهم  
بطريقة أفضل"

خدمات/نشاطات بعدة لغات



"أشعر أن أور باور هب لتبني احتياجاتي وتقديم دورات  
أستمع بحضورها"

المزيد من خيارات الخدمة/موردي الخدمة

"التواصل مع أفراد المجتمع والانخراط بهم"

الانخراط بأفراد المجتمع



# نتائج الاستطلاع: مجموعات تطوعية من قطاعات أخرى

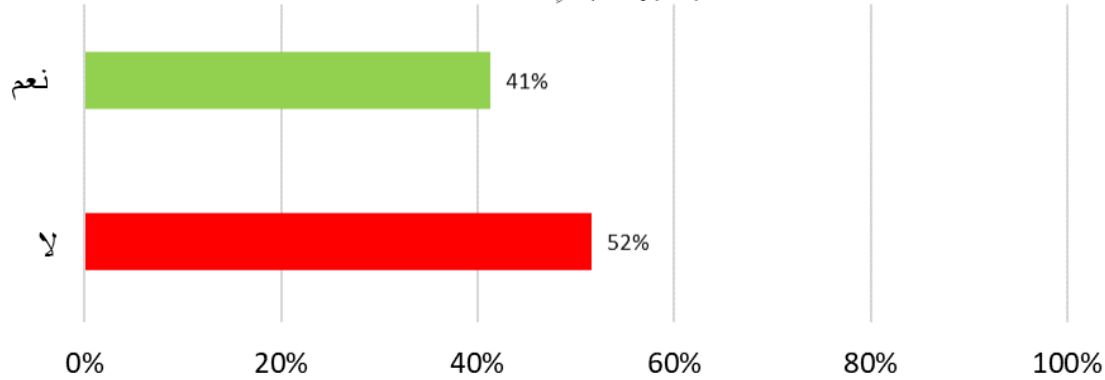
سئل المجيبون هل هناك مجموعات تطوعية من قطاعات أخرى تقدم دعماً في الصحة والرفاه العاطفيين ويودون أن يرتبط المجلس معها.

• أشار 41 بالمئة إلى وجود منظمات يودون أن يرتبط المجلس معها.

طلب من المجيبين الذين قالوا بوجود منظمات يودون أن يرتبط المجلس معها أن يذكروا أسماء تلك المنظمات. يمكن رؤية جميع الإجابات في الملحق الثاني، لكن أكثر منظمين ذكرنا:

- أور باور هب (16)
- ذا سبايس (4)
- ميدي (3)

بالإضافة إلى خدمات معا من أجل غرينفل هل توجد مجموعات تطوعية من قطاعات أخرى تقدم دعماً للصحة والرفاه العاطفيين، وتود منا أن نرتبط بها كجزء من هذه الاستشارة؟



الأساس: جميع المجيبين (97)

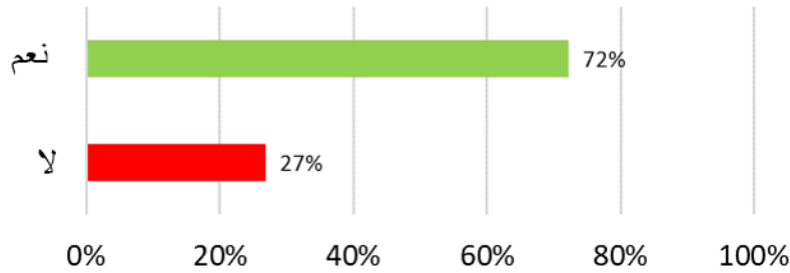


## نتائج الاستطلاع: الانخراط

سئل المجيبون هل يودون الانخراط في نواحي الخدمات المتنوعة.

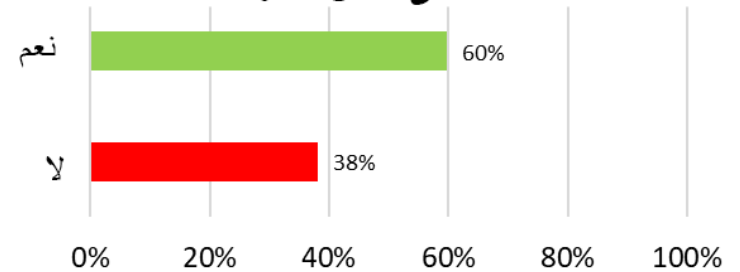
- أشار نحو ثلاثة أرباعهم (72 بالمئة) إلى أنهم مهتمون بمعرفة نتائج مشاريع الصحة والرفاه.
- أشار 6 من 10 (60 بالمئة) إلى أنهم مهتمون في دعم المراجعة المستمرة للخدمات ومراقبتها.
- تفضل النسبة ذاتها (60 بالمئة) الحضور معًا في مجموعات دعم على أساس النظراء.

هل أنت مهتم بمعرفة نتائج وتأثير مشاريع الصحة والرفاه القادمة في كينزينجتون وتشيلسي؟



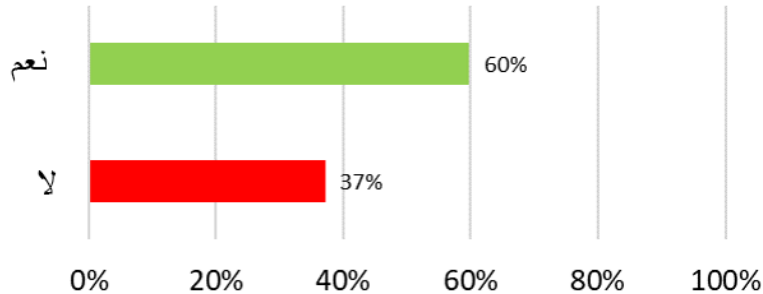
الأساس: جميع المجيبين (97)

هل أنت مهتم بالاجتماع للتحدث أو القيام بنشاطات مع الآخرين الذين تأثروا بمجموعات دعم غرينفل على أساس النظراء؟



الأساس: جميع المجيبين (97)

هل أنت مهتم في دعم المراجعة المستمرة ومراقبة الخدمات؟



الأساس: جميع المجيبين (97)

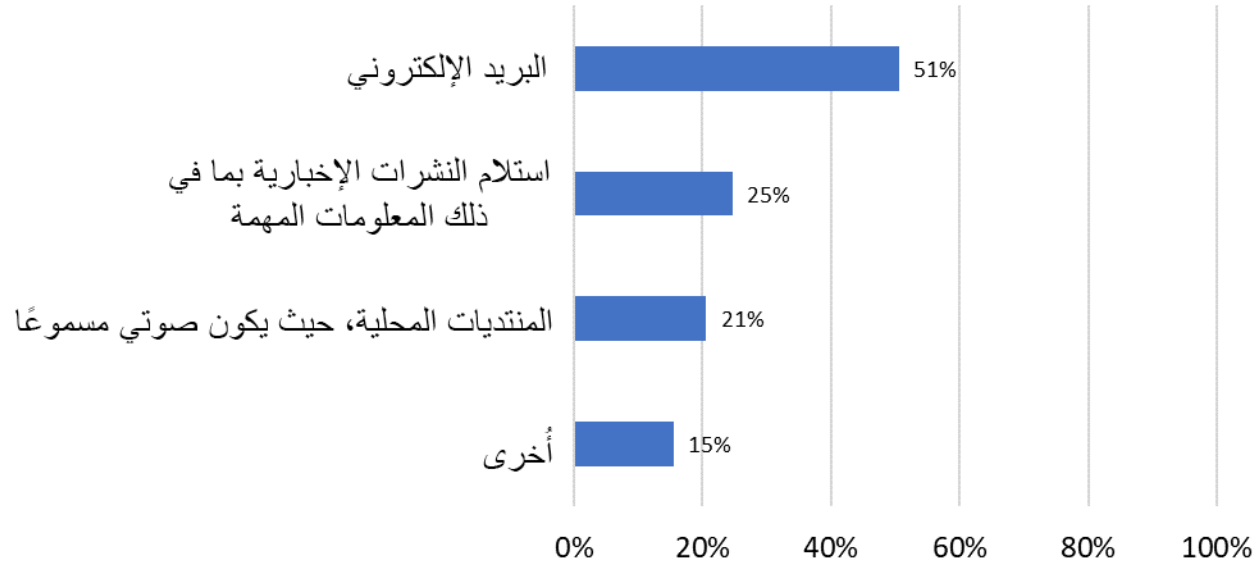


# نتائج الاستطلاع: مشاركة البيانات

سئل المجيبون كيف يودون أن يشاركونهم المعلومات. كان باستطاعة المستخدمين تحديد أكثر من خيار واحد.

- أشار أكثر من النصف (51 بالمئة) أن يودون مشاركتها "بالبريد الإلكتروني".
- يود الربع (25 بالمئة) مشاركتها عبر "استلام نشرات إخبارية تحتوي على المعلومات المهمة".
- يود أكثر من الخمس (21 بالمئة) مشاركتها عبر "المنتديات المحلية حيث يكون صوتهم مسموعاً".
- أشار 15 بالمئة إلى أنهم يودون مشاركتها بطرق "أخرى" وهذا مستعرض في ظهر الورقة.

إذا كنت مهتما في هذه المجالات، كيف تود أن تشارك البيانات؟



الأساس: جميع المجيبين (97)



# نتائج الاستطلاع: مشاركة البيانات، طرائق أخرى

طلب من المجيبين الذي أشاروا إلى وجود طرائق أخرى لمشاركة البيانات شرح كيفية عمل ذلك.

صنفت التعليقات ولخصت التصنيفات في الجدول أدناه. يمكن مشاهدة أمثلة من التعليقات في ظهر الصفحة، ويمكن العثور على القائمة الكاملة للتصنيفات والتعليقات في الملحق الثاني.

أكثر التصنيفات التي تم التعليق عليها هي عبر منظمات أخرى (8 تعليقات).

التعليقات	التصنيف*
8	عبر منظمات أخرى
1	لا أثق في المجلس
1	بريد
1	جلسات مع خبراء



# نتائج الاستطلاع: مشاركة البيانات، طرائق أخرى

"إذا أمكن الرجاء إيصال بياناتي إلى أور باور هب بما أنني  
على تواصل مستمر"

عبر منظمات أخرى

"بالبريد"

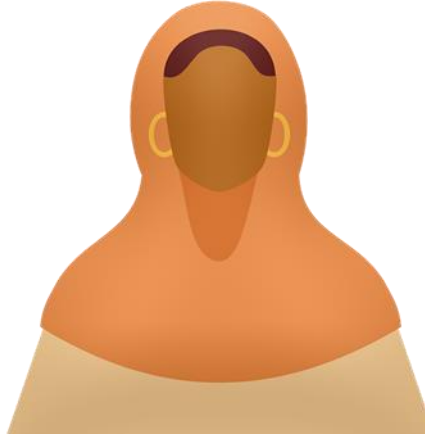
بريد

"سأبدي اهتمامي إذا ترأس الخطط خبراء، ولكن حتى  
حصول ذلك، من غير الحكمة حضور الاجتماعات المتعلقة  
بالشفاء مع العاملين في المجلس الذي لا يفهمون في  
الفواقع"

جلسات مع خبراء

"بياناتي موجودة لدى العاملين في أور باور هب"

عبر منظمات أخرى



"لا مانع عندي من الحصول على معلومات عن طريق أور  
باور هب"

عبر منظمات أخرى

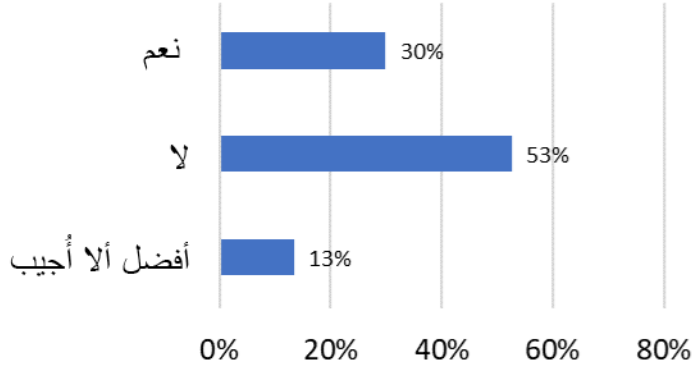
"كلا كيف نثق بكم، لم تسألونا مطلقاً. تعطون المال  
للمجموعات التي لا تقدم لنا شيئاً، لذلك أخبرونا كم أعطيتكم.  
تعلموا من هذا الخطأ، وسأبدأ الانخراط والثوق بكم"

لا أثق في المجلس



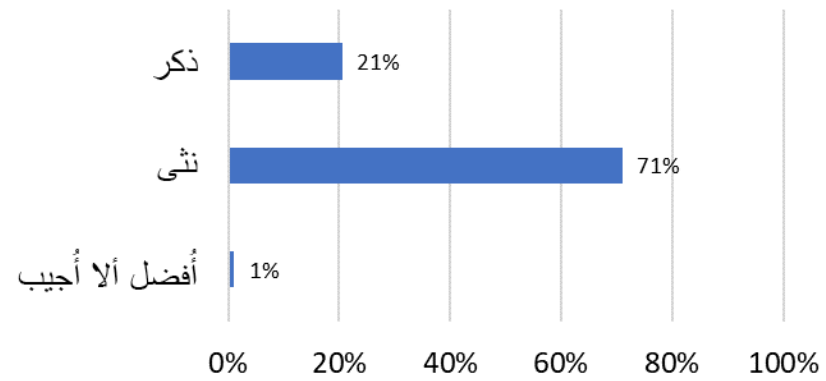
## نتائج الاستطلاع: توصيف المجيبين

هل لديك مرض طويل الأمد، أو مشاكل صحية أو إعاقة تحد من نشاطاتك اليومية؟



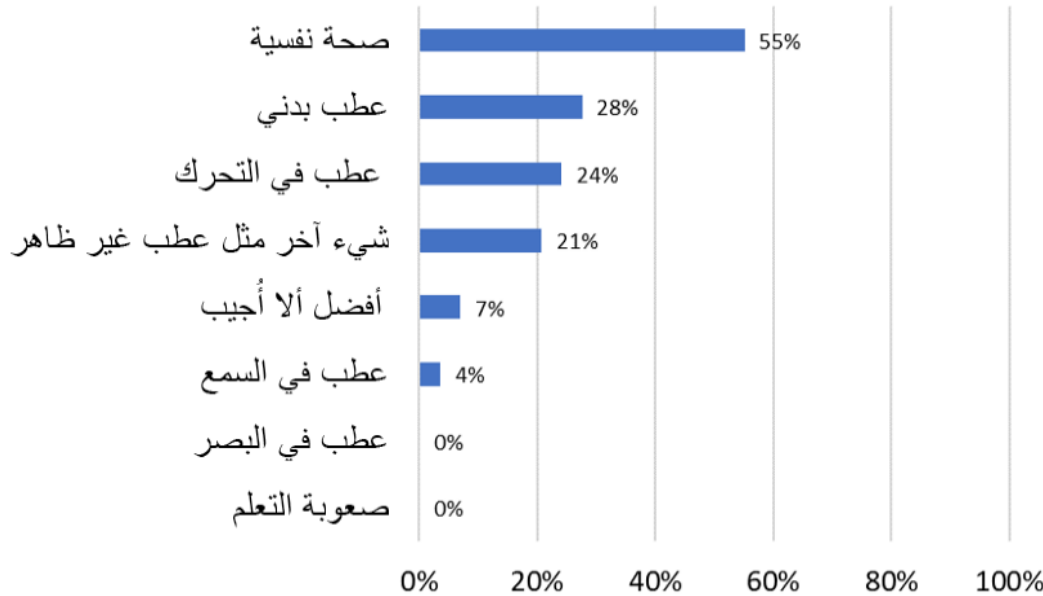
الأساس: جميع المجيبين (97)

ما هو جنسك؟



الأساس: جميع المجيبين (97)

إذا أجبت "نعم" ما هي طبيعة العطب؟



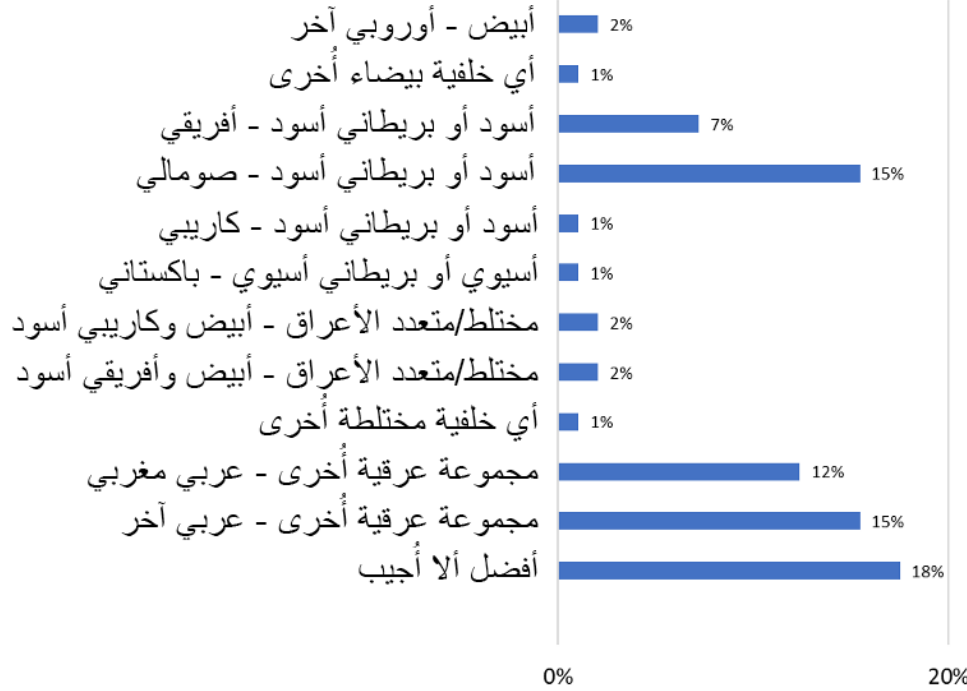
الأساس: من لديهم إعاقة (28)



THE ROYAL BOROUGH OF  
KENSINGTON  
AND CHELSEA

# نتائج الاستطلاع: توصيف المجيبين

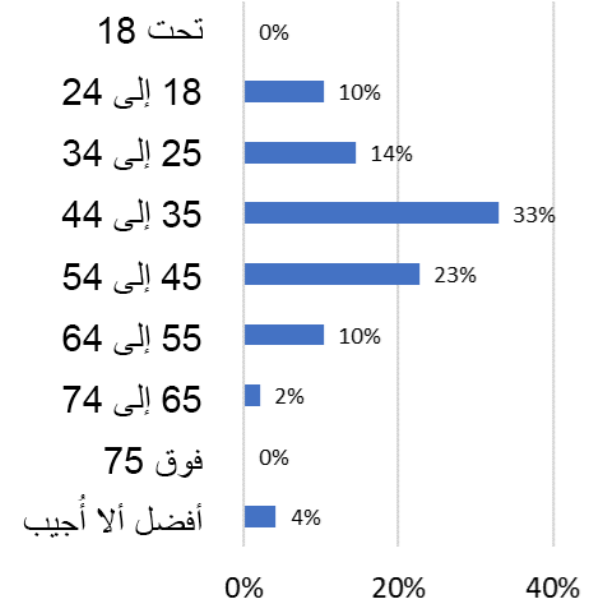
ما هو أصلك العرقي؟



الأساس: جميع المجيبين (97)

يظهر الرسم لبياني العرقيات فقط في حالة الإجابة

ألي أي شريحة عمرية تنتمي؟

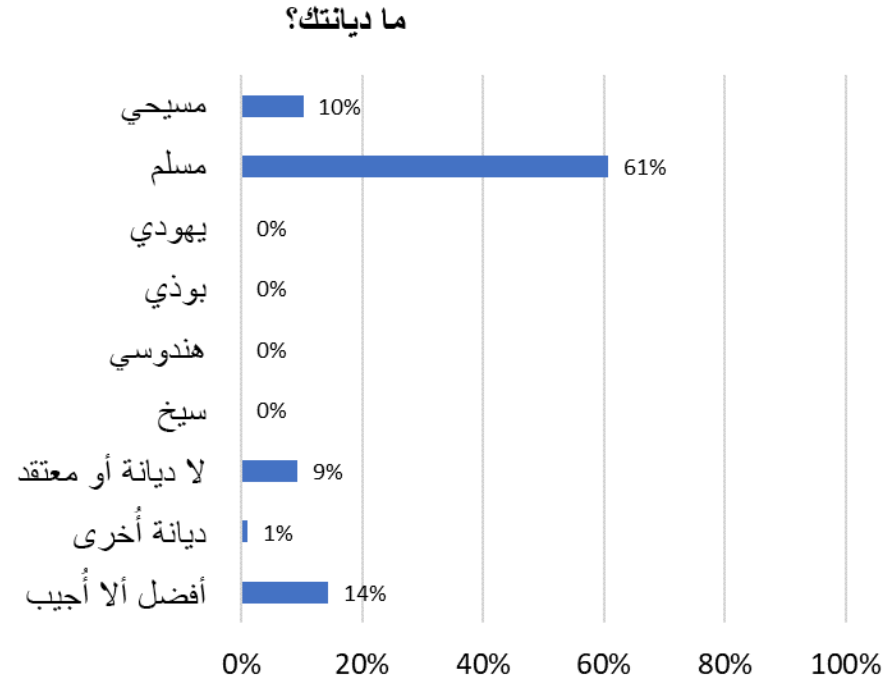


الأساس: جميع المجيبين (97)





# نتائج الاستطلاع: توصيف المجيبين



الأساس: جميع المجيبين (97)



# القسم 2: مجموعات الاختبار



# مجموعات الاختبار

علاوة على الاستطلاع، تم عقد اجتماعات ثلاث مجموعات خبرة لمستعملي الخدمة. قدمت منظمات محلية (ميديا و المنار) الدعم والتسهيلات المشتركة للمجموعات الثلاث. تمّ اجتماع إحدى جماعات الخبرة باللغة العربية وأخرى بالصومالية لضمان المشاركة التامة لمن ليست الإنجليزية لغته الأولى.

بسبب جائحة كوفيد-19 المستمرة، تم عقد جميع الجلسات افتراضياً (على الإنترنت) عبر زوم وحضر 36 فرداً من العامة. فيما يلي ملخص الآراء من كل الجلسات وهناك المزيد من التفاصيل في الملحق الثالث.

## استعمال خدمات الصحة والرفاه العاطفيين

كان المشاركون مستخدمين كبيرين لخدمات ميديا والمنار العلاجية منذ العام 2018 تحت مظلة "معاً من أجل غرينفل". تنوعت مدد استخدام المستخدمين للخدمات من عدة أشهر إلى عدة سنوات. وحضرت عائلات عدة مشاركين دروس العلاج بالفن في مركز هينري ديكينز ودروس دعم الوظائف في مركز نوقا. وحضرت إحدى المشاركات إلى مركز المرأة الأثيوبية بانتظام وأثنت عليه.

## تغيرت الحاجة إلى هذه الخدمات .... لكنها ما زالت موجودة

أظهر متلقو خدمة الصحة والرفاه العاطفيين في أعقاب حادثة غرينفل كيف ساعدتهم الخدمات على النجاح في التعامل وإدراك فاجعتهم واستعادة حياتهم الطبيعية. روى المستخدمون الجدد كيف ساعدتهم الخدمات على التصدي للإغلاق والتباحث في فقدان الوظائف والمعونات ومشاكل الصحة النفسية العائلية وعزل الإغلاق.

تمت الإشارة في جميع مجموعات الاختبار إلى استمرار الحاجة إلى الخدمات بعد حادثة غرينفل وأزمة كورونا. شعر المشاركون بشدة أن عدد الجلسات يجب ألا يكون محددًا لأنه "لو ذهب البرج، لن يذهب الألم أبداً" ولكن، يُعتقد المشاركون أن هذه الخدمات أحدثت الرعاية الذاتية مما يعني أن عائلاتهم أصبحت نتيجة ذلك أوفر صحة وأقوى.

## روابط المجتمع في الدعم والاستناد كانت أمراً رئيسياً في عملية التعافي

أخبرنا المشاركون أنهم يقيمون الفوائد العلاجية للاستشارة، وعرض الرفاه المقدم من الموردين مثل الطبخ والقهوة الصباحية وزوميا والبوغا ومجموعات المشي. صنع ذلك روابط في المجتمع لم تكن موجودة: "بعد حريق برج غرينفل وضعوني في فندق ولم يكن لدي ما أعمله. كنت منعزلاً جداً. انضمت إلى ورشة ميديا للطبخ والصحة والرفاه. كانت جميع النساء في المجموعة يساعدن بعضهن بعضاً. وكانت مكاناً رائعاً"



# مجموعات الاختبار

## أهمية الخدمات ذات الصلة الثقافية

حدد المشاركون إحدى أهم منافع الخدمات التي حصلوا عليها بأنها ذات صلة دينية واجتماعية: وجدت حضور نشاطات ميديا مريحاً، فهم يقدمون الدعم الذي نحتاج إليه. كما يقدمون دعماً للغات المجتمع المختلفة العربية والصومالية وتيجري إلخ. هذا أمر مفيد وهم يفهمون احتياجات الناس وأتمنى أن يكونوا مدركين احتياجات الناس وأن يستمروا في تقديم ما يجيبون تقديمه" تحدث آخرون عن الثقة الكبيرة وشبكات المجتمع التي عقد اجتماعاتها المزودون المفوضون مع المجتمع الصومالي والعربي "مثل جسر" إلى المجلس بتوفيرها "مكاناً آمناً".

## دعم النظراء

كان دعم النظراء في المجموعات الموكلة من المجلس والشبكات غير الرسمية شائعاً بين الحاضرين ومرتبباً "بالتمكن" والفعالية الذاتية ورد المعروف.

"أعتقد أن خدمة الاستشارة مهمة جداً وخصوصاً عندما تدرك أنها مساعدة حقيقية... أعني أن تكون موجودة في حياة أخوة الضحايا وأخواتهم، وليس مجرد مساعدتهم عند مجيئهم إلى الجامع: إذا احتاجوا إلى أشياء كثيرة أو عندما يكون لديهم مشكلة .. لدينا حاجة كبيرة للتواصل معهم"

## توسيع انتشار هذه الخدمات في المستقبل

هناك آراء متضاربة عن كيفية توسيع هذه الخدمات لتصل للآخرين. شعر البعض "بأن مجتمعنا يفضل التواصل بالتحدث وهذه دائماً الطريقة المفضلة لتشارك البيانات عن النشاطات والدعم وما شابه. ولكن، شعر أحد المشاركين أن الخدمة ستستفيد من الإعلان الموسع (مثل عيادات الأطباء) والنقاشات مع المنظمات المحلية الأخرى لشرح هذه الخدمة للجميع، لأنه قد يكون مقلباً قليلاً تلقي الخدمة في الجامع.

## الخدمات التي يجب المشاركون أن يدخل المجلس في شراكة معها في المستقبل.

- "نود رؤية المزيد من الدعم للأعضاء كبار السن في مجتمعنا" بوجود حاجز أساسي وهو الاستبعاد الرقمي.
- "دعم اللغة وتطوير المهارات والمزيد من فرص العمل لنا"
- "دعمنا في الرعاية الذاتية واستمرار الخدمة الحالية إن أمكن"
- السكن العائلي "الابتعاد عن البرج" ونشاطات أخرى للأطفال مثل "حضانات، كي تتمكن من استخدام الصوف"
- أشارت إحدى المشاركات إلى مركز المرأة الأثيوبية بصفته مورد محلي موثوق للدعم الحساس للصحة والرفاه العاطفيين.

