

# THE GP PATIENT SURVEY

## O průzkumu:

001	<p><b>Proč se provádí tento průzkum?</b></p> <p>Průzkum mezi pacienty GP má pacientům poskytnout příležitost okomentovat zkušenosti z ordinace GP. Průzkum se ptá na vaše zkušenosti s místním GP a dalšími službami NHS a zahrnuje otázky na vaše obecné zdraví. Průzkum se bude pacientů ptát na řadu problémů, kromě jiného např. jak snadné je pro pacienty domluvit si v ordinaci schůzku, spokojenost s otevírací dobou, kvalitou péče ze strany GP a sester.</p> <p>Odpovědi na průzkum zhodnotí pacientovu zkušenost a pomohou ordinacím pochopit to, kde je třeba provést zlepšení. Tento průzkum je pro pacienty příležitostí sdělit své názory na chod ordinace a poskytování služeb pacientům.</p>
002	<p><b>Od koho tento průzkum vlastně je?</b></p> <p>Průzkum je jedním ze způsobů, jakým Ministerstvo zdravotnictví usiluje o to, aby NHS lépe vycházelo vstříc potřebám pacientů. Díky tomuto průzkumu získá Ministerstvo zdravotnictví přesnější představu o tom, jaké mají lidé zkušenosti s místními službami NHS. Průzkum vede jménem Ministerstva zdravotnictví nezávislá výzkumná agentura Ipsos MORI.</p>
003	<p><b>Proč mi byl zaslán dotazník?</b></p> <p>Dotazník vám byl zaslán, protože jste byl/a náhodně zvolen/a z dospělých pacientů zaregistrovaných u GP v Anglii. Pro tuto vlnu průzkumu mezi pacienty GP bylo vybráno 1,36 miliónů dospělých pacientů zaregistrovaných u GP v Anglii.</p>
147	<p><b>Proč se provádí tento průzkum znovu?</b></p> <p>Průzkum zjišťuje zpětné vazby pacientů v souvislosti s jejich zkušenostmi v ordinacích a s ohledem na péči a služby poskytované jejich GP. I když jste dotazník vyplňovali již loni, získali jste další zkušenosti a tento rok jsme připravili více otázek.</p>

004	<p><b>Musím se zúčastnit?</b></p> <p>Účast je zcela dobrovolná, dotazník tedy nemusíte vyplňovat. Aby však výsledky přinesly přesný popis toho, jakou mají lidé zkušenost se svou ordinací GP nebo se zdravotnickým střediskem, potřebujeme více názorů z širokého spektra společnosti. Proto bychom byli rádi, kdyby dotazník vyplnilo co nejvíce lidí.</p> <p>Tento průzkum představuje příležitost pro pacienty, aby se vyjádřili ke kvalitě místních poskytovaných zdravotnických služeb. Doufáme, že pacienti vybraní pro účast v tomto průzkumu využijí této příležitosti, aby nám k těmto důležitým záležitostem poskytli své názory. Čím více odpovědí obdržíme, tím přesnější obrázek získáme o tom, jak se v jednotlivých ordinacích poskytují služby.</p>
005	<p><b>Kolik dotazníků rozesíláte?</b></p> <p>Do průzkumu bylo vybráno přibližně jeden 1.36 milionů dospělých pacientů zaregistrovaných u GP v Anglii, takže každý rok dotazník dostane přibližně 2,8 miliónů pacientů z různých částí Anglie.</p>
007	<p><b>V průzkumu je pacientům kladena řada různých otázek, například jak obtížné nebo snadné je pro ně objednat se v ordinaci, jak jsou spokojeni s ordinací dobou a kvalitou péče, kterou jim jejich všeobecný lékař a sestry poskytují atd. Je možné se nějak vyjádřit nebo si stěžovat na jiné náležitosti týkající se zdravotní péče, kterou mi poskytuje můj GP?</b></p> <p>Společnost Ipsos MORI vám nemůže pomoci s jakýmkoliv jiným komentářem nebo stížností, kterou chcete podat na vašeho lékaře, sestru nebo ordinaci GP. Společnost Ipsos MORI pouze vede průzkum pacientů GP jménem Department of Health.</p> <p>Jestliže si chcete stěžovat, popř. se vyjádřit ke zdravotním službám nebo zdravotní péči, které vám poskytuje váš lékař nebo jeho ordinace, musíte nejprve kontaktovat danou ordinaci. Máte-li stížnost, každá ordinace má zaměstnance pro podávání stížností, který s vámi záležitost vyřeší.</p> <p>Můžete se také obrátit na místní Patient Advice and Liaison Service (PALS – službu pro poradenství a komunikaci s pacienty), která byla zřízena v každé organizaci NHS Trust and Primary Care Trust (PCT).</p> <p>Chcete-li zjistit, v jaké oblasti Primary Care Trust žijete, jděte na tuto webovou adresu:  <a href="http://www.nhs.uk/ServiceDirectories/Pages/PrimaryCareTrustListing.aspx">http://www.nhs.uk/ServiceDirectories/Pages/PrimaryCareTrustListing.aspx</a>  – můžete také kontaktovat vaši ordinaci GP nebo zdravotnické středisko.</p>

009	<p><b>Mohu si přečíst výsledky průzkumu?</b></p> <p>Ano. Výsledky průzkumu, jsou publikovány a jsou k dispozici na internetových stránkách <a href="http://www.gp-patient.co.uk">www.gp-patient.co.uk</a>. Jsou k dispozici na internetu a také ve všech ordinacích GP. Výsledky průzkumu z předešlých let jsou k dispozici na internetové stránce <a href="http://www.gp-patient.co.uk">www.gp-patient.co.uk</a> nebo na <a href="http://www.dh.gov.uk">www.dh.gov.uk</a></p> <p>Další podrobnosti o výsledcích průzkumu GP Pacienta naleznete na <a href="http://www.gp-patient.co.uk">www.gp-patient.co.uk</a>.</p>
145	<p><b>Ovlivní výsledky průzkumu příjem GP?</b></p> <p>Příjmy ordinací GP nejsou s průzkumem mezi pacienty prováděným v letech 2011/12 přímo spojeny.</p>
171	<p><b>Proč se průzkum mezi pacienty GP koná dvakrát ročně?</b></p> <p>V minulosti bylo zvykem zaslané výsledky finančně odměňovat. To znamená, že díky tomu byla zajištěna návratnost určitého množství zaslaných dotazníků.</p> <p>V letech 2011/12 se už nepočítá s odměnami za průzkum, což znamená, že lze očekávat nižší počet dotazníků. Z tohoto důvodu se dotazníky rozesílají po 6 měsících.</p>

## Vyplňování dotazníku:

027	<p><b>Musím odpovědět na všechny otázky?</b></p> <p>Jestli na tyto otázky odpovíte, záleží zcela na vašem uvážení. Ne, nemusíte. Doufáme však, že se průzkumu zúčastníte, protože to nám umožní získat co nejlepší představu o zkušenostech pacientů. V závislosti na vašich předešlých odpovědích budeme u některých otázek chtít, abyste je přeskočil/a. Pokud jste například u otázky 9 zaškrtnl/a odpověď „Ano“, stačí, když odpovíte pouze na otázku 8, řiďte se však pečlivě pokyny v dotazníku.</p>
028	<p><b>Mám políčko označit křížkem, nebo ho zaškrtnout?</b></p> <p>Odpověď, která nejlépe vystihuje váš názor nebo zkušenost, můžete buď označit křížkem, nebo ji zaškrtnout.</p>
	<p><b>Co mám dělat, když mám potíže s vyplněním papírového dotazníku?</b></p> <p>Pro pacienty, kteří mají potíže s vyplňováním dotazníku, nabízí společnost Ipsos MORI bezplatné telefonní číslo. Volejte prosím na 0808 238 5385 mezi 9.00 a 21.00 během pracovního dne nebo mezi 10.00 a 17.00 v sobotu.</p> <p>Pacienti, kteří nechtějí vyplňovat papírový dotazník, mohou vyplnit dotazník na internetu – navštivte stránky <a href="http://www.gp-patient.co.uk">www.gp-patient.co.uk</a> Nezapomeňte však, že od jednoho pacienta může být přijat pouze jeden vyplněný dotazník.</p>

029	<p><b>Mohu průzkum vyplnit v nějakém jiném jazyce?</b></p> <p>Ano, průzkum můžete vyplnit v urdštině, paňdžábštině, polštině, bengálštině, arabštině, francouzštině, gudžarátštině, turečtině, somálštině, portugalštině, mandarínské čínštině, češtině a slovenštině. Klepněte buď na odkaz na „<a href="#">Jiné jazyky</a>“, nebo zavolejte na následující bezplatná telefonní čísla:</p> <p>Urdština - 0808 238 5379</p> <p>Paňdžábština - 0808 238 5380</p> <p>Polština - 0808 238 5381</p> <p>Bengálština - 0808 238 5382</p> <p>Arabština - 0808 238 5383</p> <p>Francouzština - 0808 238 5384</p> <p>Gudžarátština - 0808 238 5386</p> <p>Turečtina - 0808 238 5387</p> <p>Somálština - 0808 238 5388</p> <p>Portugalština - 0808 238 5389</p> <p>Mandarínská čínština - 0808 238 5475</p> <p>Čeština - 0808 238 5477</p> <p>Slovenština - 0808 238 5476</p> <p>Nezapomínejte prosím, že od jednoho pacienta může být přijat pouze jeden vyplněný dotazník.</p>
158	<p><b>Co znamená symbol BSL na přední straně dotazníku?</b></p> <p>Symbol BSL na přední straně dotazníku je logo pro britský znakový jazyk (British Sign Language).</p> <p>Britský znakový jazyk (BSL) je nejrozšířenější forma znakového jazyka ve Velké Británii. Britský znakový jazyk má svou vlastní gramatickou strukturu a větnou skladbu a není spojený ani přímo příbuzný s hovorovou angličtinou.</p> <p>Další informace o průzkumu pacientů GP a internetové verzi dotazníku jsou dostupné v britském znakovém jazyce prostřednictvím odkazu BSL User (uživatelé BSL).</p>

031	<p><b>Udělal/a jsem chybu. Co mám dělat?</b></p> <p>Byli bychom rádi, kdybyste vyplněný dotazník odeslal/a i v případě, že uděláte chybu. Políčko s nesprávnou odpovědí prostě zabarvíte a poté zřetelně zaškrtněte políčko se správnou odpovědí.</p>
033	<p><b>Ztratil/a jsem dotazník, můžete mi poslat další kopii?</b></p> <p>Lidem, kteří neodevzdali dotazník, budeme posílat záložní dotazník. Dostanou ho obvykle v průběhu několika příštích týdnů.</p>
034	<p><b>Mohu dát dotazník vyplnit svému partnerovi/příteli/někomu jinému?</b></p> <p>Ne, dotazník se ptá na zkušenosti osoby, která je uvedena v dopise. I když můžete požádat o pomoc při jeho vyplňování, musíte v něm uvádět své vlastní zkušenosti</p>
035	<p><b>Mohu se vyjadřovat k tomu, jak se mi dařilo objednávat v ordinaci nějaké jiné osoby?</b></p> <p>Ne, otázky v dotazníku se týkají objednávání u lékaře, které jste učinil/a přímo pro svou vlastní osobu, a vaší vlastní zkušenosti s návštěvou nebo rozhovorem s GP. Vyplňujte dotazník tak, aby se odpovědi týkaly vaší vlastní zkušenosti a nikoliv zkušenosti vašich dětí nebo kohokoliv jiného.</p>
041	<p><b>Mohu s vyplňováním dotazníku pomoci někomu jinému?</b></p> <p>Ano, to je v pořádku. Pokud váš přítel nebo příbuzný potřebuje vaši pomoc při vyplňování dotazníku, můžete jim pomoci. Odpovědi se však musejí týkat jejich vlastních zkušeností.</p>
042	<p><b>Mohu požádat někoho jiného o pomoc s vyplňováním dotazníku?</b></p> <p>Ano, to je v pořádku. Pokud potřebujete pomoc při vyplňování dotazníku, můžete požádat přítele nebo příbuzného. Odpovědi se však musejí týkat pouze vaší vlastní zkušenosti.</p>
037	<p><b>Musím odesílat dotazník zpět s dopisem?</b></p> <p>Ne, stačí odeslat pouze vyplněný dotazník v obálce se zaplaceným poštovním, kterou jsme vám poskytli.</p>
038	<p><b>Minulý týden/měsíc/v nedávné době jsem změnil/a ordinaci, mám přesto dotazník vyplňovat?</b></p> <p>Tento průzkum zasíláme lidem, kteří byli zaregistrováni u ordinace GP v průběhu minulých šesti měsíců. Odpovězte tedy pouze na otázky týkající se ordinace, u které jste byli zaregistrováni v průběhu tohoto období (nebo jeho větší části).</p>

039	<p><b>Svého GP jsem v průběhu minulého roku ani jednou nenavštívil/a, přesto jsem dostal/a dotazník. Mám ho vyplňovat?</b></p> <p>Ano, pokud jste zaregistrován/a u GP, vaše odpovědi jsou pro nás cenné i v případě, že jste ho během poslední doby ani jednou nenavštívil/a.</p>
120	<p><b>Svého GP (všeobecného lékaře) nevidám, navštěvuji pouze sestru v ordinaci. Můžu přesto dotazník vyplnit?</b></p> <p>V tomto průzkumu jsou otázky týkající se návštěv nebo schůzek s lékařem nebo sestrou. Prosíme proto, abyste odpověděl/a pouze na otázky, které se týkají vaší zkušenosti s návštěvami nebo schůzkami u lékaře nebo sestry.</p>
043	<p><b>Kdy musím dotazník nejpozději zaslat zpět?</b></p> <p>Vyplněný dotazník zašlete zpět co nejdříve. V každém případě ho nezapomeňte odeslat před 30. března 2012. Osobám, které v průzkumu neodpověděly, bude společnost Ipsos MORI zasílat záložní dotazník na začátku února a března 2012.</p>
045	<p><b>S dopisem mi nebyla zaslána obálka/dotazník.</b></p> <p>Pokud se vám to stalo, omlouváme se vám. Zanedlouho budeme zasílat záložní dopis spolu s kopií dotazníku, prosíme, vyplňte dotazník, až dostanete tento dopis a zašlete ho zpět v přiložené obálce. Pokud však máte dotazník a chcete nám ho zaslat dříve, vložte ho do obálky s nápisem "FREEPOST GP PATIENT SURVEY". Známkou není potřeba.</p>
182	<p><b>Jak mám odpovědět na otázku O34?</b></p> <p>Tato otázka by měla popisovat vaše vlastní zdraví ke dni, kdy vyplňujete dotazník. Ze tří uvedených tvrzení vyberte jedno (mobilita, péče o sebe sama, obvyklé aktivity, bolest/nepohodlí a úzkost/deprese), tak aby váš současný stav popisovaly co nejlépe.</p>
183	<p><b>Proč se ptáte na můj zdravotní stav (Q31)?</b></p> <p>Na základě této informace vláda zjistí, zda se u lidí s dlouhodobými problémy zvyšuje kvalita života.</p>
184	<p><b>Kdo nebo co je EuroQol Group? Proč se tohoto průzkumu účastní?</b></p> <p>EuroQol tvoří síť mezinárodních výzkumníků. Tato skupina připravila otázky (O34) týkající se zdraví – EQ-5D.</p>

## **Vyplňování průzkumu na webové stránce/internetu:**

048	<p><b>Mohu dotazník vyplnit na internetu?</b></p> <p>Pokud chcete tento průzkum vyplnit na internetu, navštivte stránky <a href="http://www.gp-patient.co.uk">www.gp-patient.co.uk</a> a následujte odkaz na průzkum. Bude nutné, abyste při výzvě k zadání uživatelského jména zadal/a své referenční číslo/uživatelské jméno a také své jedinečné heslo. Referenční číslo a heslo jsou vytištěny na první straně dotazníku. Nezapomeňte prosím, že od jednoho pacienta může být přijat pouze jeden vyplněný dotazník.</p>
049	<p><b>Ztratil/a jsem své přihlašovací údaje/referenční údaje nutné k vyplnění dotazníku na internetu. Můžete mi je zaslat znovu?</b></p> <p>Na začátku srpna a v září budeme posílat upomínky každému, kdo dosud dotazník nevyplnil. Obdržíte další kopii dotazníku a potom si můžete zvolit jestli vyplníte dotazník na papíře nebo použijete odkaz pro vyplnění dotazníku on-line.</p>
051	<p><b>Kde najdu uživatelské jméno/referenční číslo pro vyplnění průzkumu na internetu?</b></p> <p>Uživatelské jméno/referenční číslo a heslo pro vyplnění průzkumu na internetu jsou vytištěny na první straně dotazníku v části označené symbolem počítače.</p>

**Účast:**

061	<p><b>Proč jsem neobdržel/a dotazník? Kde ho seženu?</b></p> <p>Dotazník zasíláme náhodně zvoleným osobám, které jsou zaregistrovány u GP v Anglii. Department of Health vybírá jejich jména náhodným způsobem ze seznamu NHS, kde jsou uvedeni všichni pacienti zaregistrovaní u GP. Aby společnost Ipsos MORI zaručila věrohodnost průzkumu, nemůže ho zasílat lidem, kteří nebyli k účasti v průzkumu vybráni tímto náhodným způsobem.</p>
053	<p><b>V danou chvíli nejsem u žádného GP zaregistrován/a, mám přesto dotazník vyplňovat?</b></p> <p>Tento průzkum zasíláme lidem, kteří byli zaregistrováni u ordinace GP v průběhu minulých šesti měsíců. Pokud jste v průběhu této doby byl/a u nějaké ordinace zaregistrován/a, můžete tento dotazník vyplnit i v případě, že nyní již zaregistrován/a nejste. Odpovězte pouze na otázky, které se týkají ordinace, u níž jste v průběhu tohoto období (nebo jeho větší části) byl/a zaregistrován/a.</p>
057	<p><b>Svého GP jsem v průběhu poslední doby vůbec nenavštívil/a, mám přesto dotazník vyplňovat?</b></p> <p>Ano, můžete přesto dotazník vyplnit. Třebaže se vás některé otázky nemusejí týkat, doufáme, že se průzkumu zúčastníte.</p>
092	<p><b>Koho mám kontaktovat , pokud se nechci zúčastnit?</b></p> <p>Účast je zcela dobrovolná, ale doufáme, že se budete účastnit, protože nám to poskytne co nejlepší obraz o zkušenostech lidí, když navštívíte nebo zavoláte lékaře.</p> <p>Pokud si nepřejete se účastnit, nepotřebujete udělat nic víc, i když stále můžete od nás obdržet až dvě upomínky, které ale můžete také klidně ignorovat. Pokud chcete mít své jméno a adresu odstraněna z jakýchkoli dalších připomenutí poštou, můžete buď:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Volat na bezplatnou linku Ipsos MORI 0808 238 5477 (pondělí až pátek, 9:00 – 21:00, sobota 10:00 – 17:00)</li> <li>- Poslat e-mail na ministerstvo zdravotnictví na <a href="mailto:GPPatientSurvey@dh.gsi.gov.uk">GPPatientSurvey@dh.gsi.gov.uk</a></li> <li>- Poslat e-mail do Ipsos MORI na <a href="mailto:GPPatientSurvey_Enquiry@ipsos-mori.com">GPPatientSurvey_Enquiry@ipsos-mori.com</a></li> </ul> <p>Budte, prosím, připraveni poskytnout své referenční číslo, které se nachází v horní části dopisu a na dotazníku.</p>

## **Obecné:**

062	<p><b>Kolik stojí hovory na čísla 0808?</b></p> <p>Pokud zavoláte z běžné pevné linky ve Velké Británii, všechny hovory na telefonní čísla 0808 jsou zadarmo.</p> <p>Protože docházely možné kombinace bezplatných čísel s předvolbou 0800, byla pro bezplatná čísla přidělena nová série, která začíná předvolbou 0808.</p> <p>Poplatky u mobilních telefonů a jiných sítí se mohou lišit a měl/a byste je ověřit u svého operátora.</p>
066	<p><b>Co je Ipsos MORI?</b></p> <p>Společnost Ipsos MORI je registrovaná a nezávislá výzkumná organizace, která se přísně řídí etickými požadavky Market Research Society (společnosti pro výzkum trhu). Společnosti Ipsos UK a MORI, o nichž jste již možná slyšel/a, se v říjnu roku 2005 spojily, takže vznikla druhá největší výzkumná organizace ve Velké Británii. Společnosti Ipsos MORI byla udělena nová mezinárodní norma kvality Standard ISO 20252 a mezinárodní norma pro bezpečnost informací International Standard for Information Security ISO 27001. Tyto normy udělil společnosti Ipsos MORI, jako vůbec první výzkumné agentuře na světě, která získala obě normy zároveň, akreditovaný certifikační úřad Marketing Quality Assurance (MQA). Více informací o společnosti Ipsos MORI najdete na adrese <a href="http://www.ipsos-mori.com">www.ipsos-mori.com</a></p>

**Důvěrnost/ochrana osobních údajů:**

081	<p><b>Jak jste získali moje jméno a adresu?</b></p> <p>Společnost Ipsos MORI rozesílá dotazníky jménem Department of Health. Department of Health vybírá jména náhodným způsobem ze seznamu NHS, kde jsou uvedeni všichni pacienti zaregistrovaní u GP. Společnost Ipsos MORI tyto kontaktní údaje bude uchovávat jako důvěrné a ihned po dokončení průzkumu je bezpečným způsobem zlikviduje. Společnosti Ipsos MORI nebyly poskytnuty žádné klinické informace o zdraví nebo lékařských konzultacích pacienta.</p>
083	<p><b>Máte přístup k údajům o mém zdraví?</b></p> <p>Ne, v žádném případě. Společnost Ipsos MORI pouze získala vaše číslo NHS, jméno, adresu datum narození a pohlaví, aby vás mohla kontaktovat ohledně průzkumu. Nebyly získány žádné informace o vašem zdraví – ty zůstávají důvěrné mezi vámi a vaším GP. Informace o datu narození a pohlaví budou použity proto, aby anonymizované údaje vyplývající z průzkumu odpovídaly co nejpřesněji profilu populace.</p>
097	<p><b>Jakým způsobem se na tomto průzkumu podílí můj lékař?</b></p> <p>Průzkum se provádí v rámci aktuálního sjednávání smluv mezi Department of Health a vaší ordinací GP. Dotazník se zasílá náhodně zvolené skupině lidí, kteří jsou zaregistrovaní u GP v Anglii, a vaše jméno bylo vybráno náhodně ze seznamu pacientů zaregistrovaných u GP, který přechovává Department of Health.</p> <p>Ordinace GP byly o průzkumu předem informovány. Budou mít přístup k anonymizovaným statistickým výsledkům týkajícím se jejich ordinace, ale nebudou mít přístup k osobním odpovědím.</p>
098	<p><b>Ví o tomto průzkumu můj lékař?</b></p> <p>Ano, váš lékař byl na tento průzkum předem upozorněn a byl také upozorněn na důvody, které k němu vedou.</p>
099	<p><b>Bude si můj lékař moci prohlédnout mé odpovědi v tomto průzkumu?</b></p> <p>Ne, žádné identifikovatelné osobní odpovědi nebudou zveřejňovány nikomu mimo společnost Ipsos MORI. Department of Health a NHS obdrží pouze anonymní údaje. Nikdo mimo společnost Ipsos MORI nebude vědět, komu byly dotazníky zaslány nebo kdo je vyplnil.</p>

100 **Bude mě možné ve výsledcích průzkumu osobně identifikovat?**

Ne, žádné identifikovatelné osobní odpovědi nebudou zveřejňovány nikomu mimo společnost Ipsos MORI. Department of Health a NHS obdrží pouze anonymní údaje. Nikdo mimo společnost Ipsos MORI nebude vědět, komu byly dotazníky zaslány nebo kdo je vyplnil.