

THE GP PATIENT SURVEY

A propos de l'enquête :

001	<p>Pourquoi cette enquête ?</p> <p>La GP Patient Survey a été conçue pour donner aux patients l'opportunité de faire des commentaires sur leur expérience avec le cabinet de leur GP. L'étude interroge sur vos expériences du cabinet de votre GP local et d'autres services locaux de la NHS, et inclut des questions sur votre état de santé général. L'enquête interroge les patients sur différents sujets tels que la facilité ou difficulté que rencontrent les patients qui veulent prendre rendez-vous auprès de leur cabinet médical, leur satisfaction vis-à-vis des heures d'ouverture, la qualité des soins reçus de la part de leur GP ou des infirmières du cabinet.</p> <p>Les réponses à l'étude mesureront les expériences des patients et aideront donc les cabinets à comprendre où les améliorations sont nécessaires. Cette étude est l'occasion pour les patients d'avoir leur mot à dire sur les performances de leur cabinet médical quant il s'agit de fournir ces services aux patients.</p>
002	<p>Qui a commandité cette enquête ?</p> <p>Cette enquête fait partie de l'engagement pris par le Department of Health qui veut donner les moyens à la NHS de mieux répondre aux besoins des patients, et d'obtenir une idée plus claire des expériences vécues par le public avec les services NHS locaux. IPSOS MORI, un institut de sondage indépendant, est en charge de cette enquête au nom du Department of Health.</p>
003	<p>Pourquoi m'a-t-on envoyé ce questionnaire ?</p> <p>Vous avez reçu ce questionnaire parce que vous avez été choisi(e) au hasard parmi les patients adultes inscrits auprès d'un GP en Angleterre. Environ 1,36 million de patients adultes inscrits auprès d'un GP en Angleterre ont été sélectionnés pour cette vague de la GP Patient Survey.</p>
147	<p>Pourquoi cette enquête a-t-elle à nouveau lieu ?</p> <p>La GP Patient Survey continue à donner aux patients les moyens de donner leur avis sur leurs expériences et préférences concernant les soins et services fournis par le cabinet de leur GP. Même si vous avez déjà rempli un questionnaire l'année dernière, il est important de connaître vos expériences les plus récentes et nous avons également ajouté, cette année, des questions supplémentaires sur les problèmes concernant les patients.</p>

004	<p>Suis-je obligé(e) de prendre part à cette enquête ?</p> <p>Vous êtes libre de prendre part à cette enquête. Vous n'avez donc pas l'obligation de remplir ce questionnaire. Mais, pour que les résultats donnent une idée plus claire des expériences vécues par le public avec leur cabinet médical ou centre de soins, nous avons besoin des vues d'une grande variété de personnes. Nous aimerions donc que le plus grand nombre possible de personnes réponde à ce questionnaire.</p> <p>Cette étude est une opportunité pour les patients de donner leur avis sur la qualité des services fournis aux patients par leurs cabinets médicaux. Nous espérons que les patients choisis pour participer à cette étude saisiront cette opportunité de donner leur opinion sur ces sujets importants. Plus nous aurons d'opinions, plus nous aurons une idée claire sur les performances des cabinets médicaux.</p>
005	<p>Combien de questionnaires avez-vous envoyés ?</p> <p>Environ 1,36 million de patients adultes inscrits auprès d'un GP en Angleterre ont été choisis au hasard pour la GP Patient Survey, ce qui veut dire que, chaque année, environ 2,8 millions de patients différents reçoivent le questionnaire en Angleterre.</p>
007	<p>Vous posez des questions sur une variété de sujets tels que la facilité ou difficulté que rencontrent les patients qui veulent prendre rendez-vous auprès de leur cabinet médical, leur satisfaction vis-à-vis des heures d'ouverture, la qualité des soins reçus, que ce soit de la part de leur GP ou des infirmières du cabinet. Comment puis-je vous donner mon avis ou me plaindre sur d'autres aspects des services fournis par mon GP ?</p> <p>Ipsos MORI ne peut pas vous aider pour les autres commentaires ou doléances que vous pourriez faire au sujet des services ou soins fournis par votre docteur, infirmière ou cabinet médical. Ipsos MORI est seulement en charge de la GP Patient Survey au nom du Department of Health.</p> <p>Si vous souhaitez faire d'autres commentaires ou doléances au sujet des services ou soins fournis par votre docteur ou cabinet médical, vous devrez tout d'abord contacter votre cabinet. Si vous souhaitez vous plaindre, chaque cabinet médical possède un membre de son personnel qui s'occupe des procédures de doléances pour le cabinet et essaiera de trouver une solution à ce problème avec vous.</p> <p>Vous pouvez aussi souhaiter parler avec votre Patient Advice and Liaison Service (PALS) qui existe dans chaque organisation du NHS Trust et Primary Care Trust (PCT).</p> <p>Vous pouvez trouver dans quelle zone Primary Care Trust vous habitez en allant à l'adresse e-mail suivante :</p> <p>http://www.nhs.uk/ServiceDirectories/Pages/PrimaryCareTrustListing.aspx - ou en contactant votre cabinet médical ou centre de soins.</p>

009	<p>Puis-je voir les résultats de l'enquête ?</p> <p>Oui. Les résultats de l'enquête sont publiés et sont disponibles sur le site www.gp-patient.co.uk. Vous pouvez les consulter sur Internet et ils sont aussi disponibles dans tous les cabinets médicaux. Veuillez noter que les résultats des enquêtes des années précédentes sont disponibles sur les sites Internet www.gp-patient.co.uk ou www.dh.gov.uk.</p> <p>Pour plus d'informations sur la GP Patient Survey, veuillez vous rendre sur le site www.gp-patient.co.uk.</p>
145	<p>Les résultats de l'étude auront-ils un effet sur les revenus des GP ?</p> <p>La GP Patient Survey n'est pas directement liée aux paiements effectués aux cabinets en 2011 / 2012.</p>
171	<p>Pourquoi la GP Patient Survey a-t-elle maintenant lieu deux fois par an ?</p> <p>Par le passé, les cabinets étaient récompensés financièrement pour les résultats qu'ils obtenaient dans l'étude. Cela voulait dire qu'un grand nombre d'études étaient imprimé pour garantir qu'un certain nombre de questionnaires seraient renvoyé.</p> <p>En 2011 / 2012, l'étude n'est plus liée aux revenus des cabinets, ce qui veut qu'un plus petit nombre d'études peut être imprimé. C'est pourquoi l'étude est maintenant devenue semestrielle.</p>

Compléter le questionnaire:

027	<p>Dois-je répondre à toutes les questions ?</p> <p>Vous êtes libre de répondre aux questions et n'êtes donc pas obligé(e) de le faire. Toutefois, nous espérons que vous le ferez parce que cela nous donnera une idée la plus claire possible des expériences vécues par le public. Mais il y a des questions auxquelles nous vous demanderons de ne pas répondre à cause de vos réponses précédentes. Par exemple, vous n'aurez à répondre à la question 9 que si vous avez cliqué « Oui » à la question 8. Mais, veuillez suivre attentivement les instructions que vous trouverez dans le questionnaire.</p>
028	<p>Dois-je cocher ou mettre une croix dans la case ?</p> <p>Vous pouvez soit cocher soit mettre une croix dans la case pour indiquer la réponse qui se rapproche le plus de votre opinion ou expérience personnelle.</p>
	<p>Que se passe-t-il si j'ai des difficultés à compléter le questionnaire sur papier ?</p> <p>Ipsos MORI fournit une aide téléphonique gratuite aux patients qui ont des difficultés à compléter le questionnaire. Veuillez appeler le 0808 238 5385 entre 9h et 21h en semaine et entre 10h et 17h le samedi.</p> <p>Les patients qui préfèrent ne pas compléter le questionnaire papier peuvent répondre au questionnaire en ligne en vous rendant sur www.gp-patient.co.uk. Veuillez cependant noter qu'une seule réponse par patient sera acceptée.</p>

029	<p>Puis-je compléter l'enquête dans une autre langue ?</p> <p>Oui, vous pouvez répondre à l'enquête en ourdou, pendjabi, polonais, bengali, arabe, français, goudjrati, turc, somali, portugais, mandarin, tchèque et slovaque, soit en allant sur le lien internet « Autres langues » ou en appelant les numéros de téléphone gratuits suivants :</p> <p>Ourdou - 0808 238 5379</p> <p>Pendjabi - 0808 238 5380</p> <p>Polonais - 0808 238 5381</p> <p>Bengali 0808 238 5382</p> <p>Arabe - 0808 238 5383</p> <p>Français - 0808 238 5384</p> <p>Goudjrati - 0808 238 5386</p> <p>Turc - 0808 238 5387</p> <p>Somali - 0808 238 5388</p> <p>Portugais - 0808 238 5389</p> <p>Mandarin - 0808 238 5475</p> <p>Tchèque - 0808 238 5477</p> <p>Slovaque - 0808 238 5476</p> <p>Veuillez cependant noter qu'une seule réponse par patient sera acceptée.</p>
158	<p>Que signifie le logo BSL sur la première page du questionnaire ?</p> <p>Le logo BSL, situé sur la première page du questionnaire, est le logo du British Sign Language.</p> <p>Le British Sign Language (BSL) est la forme de langue des signes la plus utilisée en Grande-Bretagne.</p> <p>En tant que langue, la BSL a sa propre structure grammaticale et sa propre syntaxe et n'est ni dépendante ni proche de l'anglais parlé.</p> <p>Des informations supplémentaires sur la GP Patient Survey et une version en ligne de l'enquête sont disponibles en British Sign Language sur le lien utilisateur BSL.</p>

031	<p>J'ai fait une erreur. Que dois-je faire ?</p> <p>Nous souhaiterions toujours que vous envoyiez votre questionnaire complété, même si vous avez fait une erreur. Il vous suffit de remplir complètement la case de la réponse incorrecte et ensuite de soigneusement cocher la bonne case.</p>
033	<p>J'ai perdu mon questionnaire. Pouvez-vous m'en envoyer un autre exemplaire ?</p> <p>Nous allons envoyer un questionnaire de rappel à ceux qui n'ont pas encore renvoyé le leur. Il devrait donc vous parvenir dans les deux prochaines semaines.</p>
034	<p>Puis-je donner le questionnaire à compléter à mon conjoint / ami(e) / à quelqu'un qui le remplira à ma place ?</p> <p>Non, le questionnaire pose des questions relatives aux expériences vécues par la personne dont le nom figure sur la lettre. C'est pourquoi, même si vous pouvez demander de l'aide pour le compléter, vous devez le remplir en donnant des réponses relatives à vos propres expériences.</p>
035	<p>Puis-je répondre à propos des rendez-vous que je prends pour d'autres personnes ?</p> <p>Non, toutes les questions du questionnaire portent sur les rendez-vous que vous avez pris pour vous-même et sur vos expériences vécues lorsque vous avez consulté ou parlé à votre GP. Veuillez remplir le questionnaire en vous basant vos expériences personnelles uniquement et non celles de vos enfants ou de qui que ce soit d'autre.</p>
041	<p>Puis-je aider quelqu'un à remplir son questionnaire ?</p> <p>Oui, pas de problème. Si un ami ou parent a besoin de votre aide pour compléter le questionnaire, vous pouvez offrir votre aide. Mais, les réponses devraient être relatives à leurs expériences personnelles.</p>
042	<p>Puis-je demander de l'aide à quelqu'un pour pouvoir répondre à mon questionnaire ?</p> <p>Oui, pas de problème. Si vous avez besoin d'aide pour remplir ce questionnaire, vous pouvez recourir à un ami ou à un parent. Mais, les réponses devraient être relatives à vos expériences personnelles.</p>
037	<p>Dois-je renvoyer la lettre ?</p> <p>Non. Vous devez seulement renvoyer le questionnaire complété dans l'enveloppe prépayée prévue à cet effet.</p>

038	<p>Je me suis inscrit(e) dans un autre cabinet médical la semaine dernière / le mois dernier / récemment, dois-je malgré tout compléter le questionnaire ?</p> <p>Cette enquête est envoyée aux personnes inscrites auprès d'un GP au cours des 6 derniers mois. Veuillez répondre aux questions à propos du cabinet médical auprès duquel vous étiez inscrit(e) durant cette période (ou la plus grande partie de cette période).</p>
039	<p>Je n'ai pas rendu visite à mon GP depuis au moins un an, mais on m'a envoyé un questionnaire. Dois-je le compléter ?</p> <p>Oui, si vous êtes inscrit(e) auprès d'un GP - même si vous n'avez pas récemment rendu visite à votre GP, vos réponses sont toujours très importantes pour nous.</p>
120	<p>Je ne vois pas mon GP (docteur), mais seulement l'infirmière, au cabinet médical. Puis-je quand même remplir le questionnaire ?</p> <p>Cette enquête comporte des questions sur le fait de voir ou de parler à un docteur ou avec une infirmière. Vous pouvez donc répondre aux questions qui sont relatives à vos expériences personnelles en rapport avec le fait de voir ou de parler à un docteur ou une infirmière.</p>
043	<p>Quand dois-je renvoyer le questionnaire ?</p> <p>Veuillez renvoyer votre questionnaire complété dès que possible. Dans tous les cas, veuillez vous assurer qu'il nous parvient bien avant le 30 mars 2012. Pour ceux qui n'ont pas encore répondu, Ipsos MORI enverra un questionnaire de rappel début février et mars 2012.</p>
045	<p>Je n'ai pas reçu d'enveloppe / de questionnaire avec la lettre ?</p> <p>Nous nous excusons de cette erreur. Nous vous enverrons rapidement une lettre de rappel avec une copie du questionnaire. Veuillez donc compléter l'enquête dès qu'elle vous parvient et utiliser l'enveloppe fournie pour la renvoyer. Ou, si vous avez déjà un questionnaire et souhaitez nous l'envoyer avant, veuillez le placer dans une enveloppe avec la mention « FREEPOST GP PATIENT SURVEY. » Il n'est pas nécessaire de mettre un timbre.</p>
182	<p>Comment dois-je répondre à la question Q34 ?</p> <p>Cette question devrait être complétée en décrivant votre état de santé personnel le jour où vous remplissez le questionnaire de la GP Patient Survey. Veuillez sélectionner une affirmation parmi les trois proposées sous chaque rubrique (mobilité, autonomie, activités habituelles, douleur / gêne, anxiété / dépression) qui décrit le mieux votre santé aujourd'hui.</p>
183	<p>Pourquoi me posez-vous des questions sur mes problèmes de santé Q31?</p> <p>Ces informations permettent au gouvernement de comprendre si la qualité de vie en termes de santé s'améliore dans le temps pour les personnes souffrant de problèmes de santé prolongés.</p>

184

Qu'est-ce que le EuroQol Group ? Pourquoi est-il impliqué dans l'étude ?

Le EuroQol Group comprend un réseau de chercheurs internationaux. Ce groupe a développé la question EQ-5D (Q34) utilisée dans la GP Patient Survey pour mesurer l'état de santé des gens.

Remplir le questionnaire en ligne / sur le site Internet:

048	<p>Puis-je remplir le questionnaire via Internet en ligne ?</p> <p>Si vous préférez compléter le questionnaire en ligne, veuillez vous rendre sur www.gp-patient.co.uk et suivre le lien vers l'enquête. Vous devrez inscrire votre numéro de référence / identifiant à 10 chiffres quand un identifiant vous sera demandé, ainsi que votre mot de passe personnel. Le numéro de référence et le mot de passe sont imprimés sur la première page du questionnaire. Veuillez cependant noter qu'une seule réponse par patient sera acceptée.</p>
049	<p>J'ai perdu mes coordonnées d'identification / numéro de référence pour compléter l'enquête en ligne. Puis-je les avoir à nouveau ?</p> <p>Début août et septembre, nous enverrons un rappel à toutes les personnes qui n'auront pas rempli l'enquête. Vous recevrez une autre copie du questionnaire et pourrez choisir de compléter l'enquête sur papier ou d'utiliser le numéro de référence pour la remplir en ligne.</p>
051	<p>Où puis-je trouver mon identifiant / numéro de référence afin de compléter l'enquête en ligne ?</p> <p>Votre identifiant / numéro de référence et mot de passe pour compléter l'enquête en ligne sont imprimés sur la première page du questionnaire dans la section marquée du symbole d'un ordinateur.</p>

Prendre part:

061	<p>Pourquoi n'ai-je pas reçu de questionnaire ? Comment puis-je m'en procurer un ?</p> <p>Le questionnaire est envoyé à des personnes, inscrites auprès d'un GP en Angleterre, choisies au hasard. Le Department of Health a sélectionné leur nom au hasard dans la liste NHS des patients inscrits auprès d'un GP. Afin de s'assurer de la validité de cette enquête, Ipsos MORI ne peut pas envoyer d'autres questionnaires à des personnes qui n'ont pas été choisies au hasard pour prendre part à l'enquête.</p>
053	<p>En ce moment, je ne suis pas inscrit(e) auprès d'un GP. Dois-je cependant compléter le questionnaire ?</p> <p>Cette enquête est envoyée à des personnes inscrites auprès d'un cabinet de GP au cours des 6 derniers mois. Donc, si vous étiez inscrit(e) auprès d'un cabinet médical durant cette période, même si vous ne l'êtes plus, vous pouvez toujours compléter le questionnaire. Veuillez répondre aux questions sur le cabinet médical auprès duquel vous étiez inscrit(e) pendant cette période (ou la plus grande partie de cette période).</p>
057	<p>Je n'ai pas contacté mon GP récemment. Dois-je quand même remplir le questionnaire ?</p> <p>Oui. Vous pouvez toujours compléter le questionnaire. Même si toutes les questions ne s'appliqueront pas à vous, nous espérons que vous prendrez part à l'enquête.</p>
092	<p>Qui devrais-je contacter si je ne souhaite pas participer ?</p> <p>Participer est complètement volontaire, mais nous espérons que vous participerez car cela nous donnera la meilleure idée possible de votre expérience quand vous allez voir ou appelez votre docteur.</p> <p>Si vous ne souhaitez pas participer, vous n'avez rien à faire de plus. Il sera cependant possible que vous receviez jusqu'à deux rappels de notre part, veuillez ne pas en tenir compte dans ce cas là. Si vous souhaitez que votre nom et adresse soient supprimés de nos futurs courriers de rappel, vous pouvez soit :</p> <ul style="list-style-type: none"> -appeler Ipsos MORI au numéro gratuit 0808 238 5384 (Du lundi au vendredi, de 9h à 21h ; le samedi de 10h à 17h) -envoyer un email au Department of Health : GPPatientSurvey@dh.gsi.gov.uk -envoyer un email à Ipsos MORI : GPPatientSurvey_Enquiry@ipsos-mori.com <p>Veuillez être prêt(e) à fournir votre numéro de référence, qui est situé en haut de la lettre et sur le questionnaire.</p>

Généralités:

062	<p>Combien coûtent les appels vers des numéros de téléphone commençant par 0808 ?</p> <p>Tous les appels vers des numéros de téléphone commençant par 0808 sont gratuits lorsqu'ils sont effectués d'un téléphone fixe normal au Royaume-Uni.</p> <p>Comme les numéros gratuits commençant par 0800 ont été épuisés, une nouvelle série de numéros en 0808 a été assignée aux numéros gratuits.</p> <p>Le coût des communications téléphoniques à partir des téléphones portables et à partir d'autres réseaux peut varier et devrait être vérifié auprès de votre opérateur.</p>
066	<p>Qui est Ipsos MORI ?</p> <p>Ipsos MORI est une société indépendante et certifiée spécialisée dans les enquêtes qui se conforme strictement au code de conduite éthique de la Market Research Society. Ipsos UK et MORI, dont vous avez peut-être entendu parler séparément, ont fusionné en octobre 2005 pour former la deuxième plus grande société d'enquêtes du Royaume-Uni. Ipsos MORI a obtenu la nouvelle norme internationale ISO 20252 ainsi que la norme internationale de sécurité de l'information ISO 27001 de l'organe attributeur accrédité, le Marketing Quality Assurance (MQA). La société est la première société d'enquêtes au monde à avoir obtenu ces deux normes. Pour plus d'informations sur Ipsos MORI, veuillez vous rendre sur le site Internet www.ipsos-mori.com</p>

Confidentialité / Protection des données:

081	<p>Comment avez-vous eu mon nom et mon adresse ?</p> <p>Ipsos MORI envoie les questionnaires au nom du Department of Health. Le Department of Health a sélectionné des noms au hasard dans la liste NHS des patients inscrits auprès d'un GP. Ipsos MORI gardera ces données confidentielles et, une fois l'enquête finie, les détruira soigneusement. Ipsos MORI n'a pas reçu d'information clinique sur la santé des patients ou sur les consultations.</p>
083	<p>Avez-vous accès à mon dossier médical ?</p> <p>Non, absolument pas. Ipsos MORI a seulement obtenu votre numéro NHS, votre nom, adresse, année et mois de naissance et sexe, afin de pouvoir vous contacter au sujet de cette enquête. Aucune donnée concernant votre état de santé n'a été communiquée. Ceci reste confidentiel entre vous et votre GP.</p> <p>Les informations sur l'année, le mois de naissance et le sexe seront utilisées pour s'assurer que les données de l'enquête anonymisées correspondent au profil de la population aussi fidèlement que possible.</p>
097	<p>Avez-vous accès à mon dossier médical ?</p> <p>Non, absolument pas. Ipsos MORI a seulement obtenu votre numéro NHS, votre nom, adresse, année et mois de naissance et sexe, afin de pouvoir vous contacter au sujet de cette enquête. Aucune donnée concernant votre état de santé n'a été communiquée. Ceci reste confidentiel entre vous et votre GP.</p> <p>Les informations sur l'année, le mois de naissance et le sexe seront utilisées pour s'assurer que les données de l'enquête anonymisées correspondent au profil de la population aussi fidèlement que possible.</p>
098	<p>Mon docteur est-il au courant de l'enquête ?</p> <p>Oui, votre docteur a précédemment reçu des informations sur l'enquête, incluant les raisons qui la motivent.</p>
099	<p>Mon docteur verra-t-il mes réponses à l'enquête ?</p> <p>Non, les réponses individuelles pouvant permettre d'identifier un individu ne seront pas communiquées en dehors d'Ipsos MORI. Seules les données anonymisées seront fournies au Department of Health et à la NHS. Personne en dehors d'Ipsos MORI ne saura à qui les questionnaires ont été envoyés et par qui ils ont été renvoyés.</p>

100 **Pourra-t-on m'identifier dans les résultats ?**

Non, les réponses individuelles pouvant permettre d'identifier un individu ne seront pas communiquées en dehors d'Ipsos MORI. Seules les données anonymisées seront fournies au Department of Health et à la NHS. Personne en dehors d'Ipsos MORI ne saura à qui les questionnaires ont été envoyés et par qui ils ont été renvoyés.