

# THE GP PATIENT SURVEY

## 关于调查:

001	<p><b>为什么进行此项调查?</b></p> <p>GP 患者调查问卷设计的目的是为了让病人有机会对看 GP 的实际经验进行评价。该调查询问您对当地 GP 诊疗室和当地其他的 NHS 服务的经验，包括与你的健康有关的问题。这项调查将询问患者一系列的问题，例如病人在他们的 GP 诊疗室预约的难易的程度，对开诊时间的满意度，及接受到 GP 和护士护理质量等事项。</p> <p>调查的回复将衡量病人的经验，有助于诊疗室了解需要改善的方面。这项调查给患者提供了<b>表达他们对各卫生机构所提供服务的意见的机会</b>。</p>
002	<p><b>这项调查实际上是谁发起的?</b></p> <p>该调查是卫生部为了使国民 NHS 更好地满足患者的需求的其中的一个承诺，同时让他们进一步了解病人在当地的 NHS 所提供的服务的体验。Ipsos MORI,是一个独立的调查机构，该组织代表卫生部负责此项调查。</p>
003	<p><b>为什么向我寄送调查问卷?</b></p> <p>您從在英格兰注册 GP 的成年患者之中被随机选中，所以才向您寄送调查问卷。大约有 1.36 万注册 GP 的成年患者会收到调查问卷。</p>
147	<p><b>为什么会再次进行此项调查?</b></p> <p>GP 患者调查持续提供对 GP 诊疗室在护理实践服务方面的经验和病人的喜好的反馈。即使去年您完成了问卷调查，听到您最近的经验是重要的。今年的调查包括了患者关心的更多的问题。</p>
004	<p><b>我必须要参加吗?</b></p> <p>是否参与完全采取自愿原则，所以完成问卷并非强制的。但是，该调查的结果将使我们更加清楚了解到患者在接受 GP 医疗或健康中心服务的经历。我们需要广纳意见，所以鼓励采访人尽量完成调查问卷。</p> <p>此次调查为患者表达他们对所接受的医疗服务的看法提供了机会。我们希望采访人能抓住此次机会反馈他们的重要意见。更多的回馈意见将使我们更加清楚医疗所的现状。</p>

005	<p><b>你们共寄送了多少份调查问卷？</b></p> <p>在英格兰有大约 136 万注册了 GP 的成年患者被随机选中参加此次季度 GP 病患调查，所以到每年大约向 280 万英国患者寄出此问卷。</p>
007	<p><b>您会看到一系列问题,如病患得到他们诊疗中心预约的难以程度,对开诊时间的满意程度,从他们的 GP 和实习护士那里得到护理服务的质量,以及其他一些事情. 我该如何向您告诉或者投诉我的 GP 的服务中的其他方面？</b></p> <p>Ipsos MORI 不能帮您对您的医生,护士或者实习 GP 做出任何其他的评论或者投诉. Ipsos MORI 仅代表卫生部做出对开业 GP 的调查。</p> <p>如果您想要对您的医生或医生的诊疗所提供的服务或者护理做出评论或者投诉,您首先需要和诊疗所取得联系.如果您有投诉,每个营业部门都会有一个工作人员负责开业投诉事情,他/她会设法为您解决您的问题的。</p> <p>您可能也希望与当地病患建议机构或者在每个 NHS 和 PCT 都设有的 PALS 进行交流。</p> <p>您可以通过登陆下面这一网址找到您居住区的 PCTS:  <a href="http://www.nhs.uk/ServiceDirectories/Pages/PrimaryCareTrustListing.aspx">http://www.nhs.uk/ServiceDirectories/Pages/PrimaryCareTrustListing.aspx</a>  -或者通过联系您的 GP 诊疗或健康中心。</p>
009	<p><b>我能够看到调查结果吗？</b></p> <p>能。调查结果公布并且可以通过 <a href="http://www.gp-patient.co.uk">www.gp-patient.co.uk</a> 查询。结果可以网上查询，也会提供给所有 GP 医生。以前年份的调查结果可通过 <a href="http://www.gp-patient.co.uk">www.gp-patient.co.uk</a> 或 <a href="http://www.dh.gov.uk">www.dh.gov.uk</a> 进行查询。</p> <p>如果想进一步查询关于 GP 病患调查的资料，请游览 <a href="http://www.gp-patient.co.uk">www.gp-patient.co.uk</a>。</p>
145	<p><b>调查的结果将影响 GP 的收入吗？</b></p> <p>该 GP 病人调查没有直接与 2011/12 的诊疗室付款相联系。</p>
171	<p><b>为什么 GP 患者调查从每季一次改为每年两次？</b></p> <p>在过去，诊疗室财政奖励来源于他们提供服务调查的结果。这意味着发出大量的问卷调查以确保一定数量的反馈。</p> <p>在 2011/12 年度的调查是不再与诊疗室的收入挂钩，这意味着发出调查问卷数量的减少，因此此项调查改为 6 月一次。</p>

**完成调查问卷:**

027	<p><b>我必须回答这些问题吗?</b></p> <p>是否回答这些问题完全出于自愿,所以您不是被强迫的。但是我们希望您能够参加,因为您的参与将给我们有关大众经验的更好的图画。也有一些问题因为您已经做出了回答,我们将会跳过.比如您如果在第 9,问题中画勾就只需回答第 8 道问题,但是请您仔细按调查问卷上的指示来完成问卷。</p>
028	<p><b>我在空格处画勾还是画叉?</b></p> <p>两者都可以,只要是鉴于最接近您的观点或者经验的答案就行。</p>
	<p><b>如果填写书面调查时遇到困难怎么办?</b></p> <p>Ipsos MORI 给那些在填写问卷时遇到困难的病患提供免费电话。如有问题,请在工作日早上 9 点到晚上 9 点或在星期六早上 10 点到晚上 5 点间拨打 0808238 5385。</p> <p>如果患者不想在纸上填写问卷,他们也可以通过访问 <a href="http://www.gp-patient.co.uk">www.gp-patient.co.uk</a> 在线完成问卷。但是请注意,从每位患者处我们只接受一份完成问卷。</p>
029	<p><b>我能用其它语言完成调查问卷吗?</b></p> <p>可以,您可以用乌尔都语,旁遮普语,波兰语,孟加拉语,阿拉伯语,法语,古吉拉特语,土耳其语,索马里语,葡萄牙语,普通话,捷克和斯洛伐克语填写调查,您可以通过链接“其它语种”或者通过拨叫以下电话号码</p> <p>乌尔都语- 0808 238 5379          旁遮普语- 0808 238 5380          波兰语- 0808 238 5381          孟加拉语-0808 238 5382          阿拉伯语- 0808 238 5383          法语- 0808 238 5384          古吉拉特语- 0808 238 5386          土耳其语- 0808 238 5387          索马里语- 0808 238 5388          葡萄牙语- 0808 238 5389          普通话- 0808 238 5475          捷克语- 0808 238 5477          斯洛伐克语- 0808 238 5476          请注意以为病患只能被接收一次。</p>

158	<p><b>调查问卷首页上的 BSL 代表什么？</b></p> <p>调查问卷首页上的 BSL 标志是英国手语的标志。英国手语(BSL)在英国是最普遍的肢体语言。因为这种语言有它自己的语法和句法结构，和英语口语并没有紧密的关系。有关 GP 病患调查和网上版调查的进一步的信息在英国手语里通过 BSL 用户链接。</p>
031	<p><b>要是我填错了，该怎么办？</b></p> <p>即使您写错了，我们也希望您能将完整的调查问卷寄回。请您涂满填错的地方，并在正确的回答上打勾。</p>
033	<p><b>我把调查问卷弄丢了，您能重新寄给我一份吗？</b></p> <p>我们将会给那些未将调查问卷寄回的客户寄出一份提醒问卷，所以在接下来的几周内您会收到另外一份问卷。</p>
034	<p><b>我能把调查问卷给我的配偶/朋友/或者其他人来填写吗？</b></p> <p>不行，这项调查问卷只收集那些信中提及姓名的客户的经验，所以即使您让其他人帮您填写问卷，您也必须填写您自己的经历。</p>
035	<p><b>我能回答我为他人订的预约吗？</b></p> <p>不能，调查问卷中所有的问卷都是关于您为自己所订的预约和您在拜访 GP 时的经验。请您仅依照自己的经历而非您孩子或其他人的经历来填写问卷。</p>
041	<p><b>我能帮他人填写调查问卷吗？</b></p> <p>是的，没什么问题，如果您的朋友或者亲人需要您的帮助来完成调查问卷，您可以提供帮助，但是所有的回答都必须基于他们自己的经历。</p>
042	<p><b>填写调查问卷时我能向别人求助吗？</b></p> <p>可以，没什么问题。如果您在填写问卷时需要任何帮助，您可以向朋友或者亲人求助。但是所有的回答都必须基于您自己的经历。</p>
037	<p><b>我需要将信件寄回吗？</b></p> <p>不需要，您只需用所提供的邮费已经支付过的信封寄回填完了的调查问卷就行了。</p>

038	<p><b>我上周/上个月/最近刚刚换了位医生，还要填写调查问卷吗？</b></p> <p>这项调查将会寄给那些在最近六个月内注册 GP 诊疗室的人。请根据六个月来的（或者接近那个时间段）经历回答问题。</p>
039	<p><b>我最近一年没有去看我的 GP，我还有必要完成调查问卷吗？</b></p> <p>是的。只要注册过一位 GP-即便您最近没有去看过 GP，您的回答仍然对我们有所助益。</p>
120	<p><b>我没有看我的 GP（医生），只在诊所里看护士。我仍能填写这些调查吗？</b></p> <p>这项调查里有关于看或与医生或者护士交谈的问题。所以请只回答有关看或与医生或者护士交谈的经历。</p>
043	<p><b>我需要什么时候发回问卷？</b></p> <p>请尽快发回完成的问卷，且无论如何要在 2012 3 月 30 日之前将完成问卷送至我处。Ipsos MORI 将在 2012 年 2 月和 3 月初对未做回答的患者寄出提醒。</p>
045	<p><b>在来信中我没有收到信封或者调查问卷？</b></p> <p>我们非常抱歉如果有此情况发生。我们会马上寄出提醒信和调查问卷，所以请在收到问卷后尽快填写然后使用附上的信封寄回给我们。或者如果您在收到我们的提醒问卷之前就有问卷并想寄回调查问卷，请您将问卷放在标有“免费邮送 GP 病患调查”(“FREEPOST GP PATIENT SURVEY”) 的信封中寄回给我们。不需粘贴邮票。</p>
182	<p><b>我该如何回答 Q34？</b></p> <p>这个问题应该描述您自己在完成的 GP 患者调查问卷当天的健康状况。请从标题下（流动性，自我保健，平时活动，疼痛/不适，焦虑/抑郁症）三个陈述中选择一个最能说明您当天的健康状况的陈述。</p>
183	<p><b>你为什么要询问我的的个人治疗情况（Q31）？</b></p> <p>这些信息使政府了解与健康相关的生活质量是否改善了长期病患者的治疗情况。</p>
184	<p><b>EuroQol 团体是一个什么样的机构？为什么他们参与了此项调查？</b></p> <p>EuroQol 团体包括一个国际研究人员网络。这个团体开发的 EQ - 5D 问题（Q34）在 GP 患者调查中用来衡量人们的健康状况。</p>

**网站/网上填写:**

048	<p><b>我能够在线完成调查吗？</b></p> <p>如果您希望在线完成调查，请访问 <a href="http://www.gp-patient.co.uk">www.gp-patient.co.uk</a>，按此链接进入调查。在提示需要输入用户名时，您需要输入您的参考号码/用户名，以及您唯一的密码。参考号码和密码都印在调查问卷的第一页上。请注意，从每位患者处我们只接受一份完成问卷。</p>
049	<p><b>我丢失了完成调查问卷的网上登陆资料/参考号码，我能再次取得它们吗？</b></p> <p>在 2011 年 8 月和 9 月初，我们会寄出提醒信息给每位还没完成问卷的人。您将会收到另一份问卷，您可以填写此问卷或用此参考号码在网上完成调查</p>
051	<p><b>我在哪里可以找到完成网上调查的用户名/参考号码？</b></p> <p>进入网上的调查用户名/参考号码和密码都印在调查问卷的第一页上，这个部分印有电脑标志。</p>

**参与：**

061	<p><b>我为什么没有收到调查问卷？怎样才能得到一份呢？</b></p> <p>调查问卷是随机寄给在英国登记了 GP 的大众的。Department of Health 从 NHS 登记注册了 GP 的病患名单中随机抽取了这些姓名。为使调查真实有效，Ipsos MORI 不能将调查问卷寄给那些没有被随机选中的人。</p>
053	<p><b>我现在并没有登记一位 GP，我还要填写调查问卷吗？</b></p> <p>这项调查是寄给那些在最近六个月以内登记了 GP 的人。所以如果您是在那段时间内登记的，您仍可以回答这些问题。请鉴于您当时（或者接近那个时间段）登记的诊疗室概况来回答问题。</p>
057	<p><b>我最近没有和我的 GP 取得联系，我还要完成调查问卷吗？</b></p> <p>是的，您仍需要填写问卷，尽管不是所有问题都适用于您，我们仍希望您能参与调查。</p>
092	<p><b>如果我不想参加应该与谁联系？</b></p> <p>尽管参与调查完全取决于自愿，但我们希望您能参加，因为这最大可能地让我们全面地了解大家电话咨询医生或看病的经历。如果您不想参加，您不需要做任何事情，虽然您可能还会收到最多两封来自我们的提醒邮件，您可忽略。如果您希望从提醒邮件中删除您的姓名和地址，您可以：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 拨打 Ipsos MORI 免费电话 0808 238 5475（星期一至星期五，上午 9 时至晚上 9 时，星期六上午 10 时至下午 5 时）</li> <li>- 发电子邮件到卫生署的邮箱：GPPatientSurvey@dh.gsi.gov.uk</li> <li>- 发电子邮件到 Ipsos MORI 的邮箱：GPPatientSurvey_Enquiry @ ipsos-mori.com</li> </ul> <p>请您准备好提供位于调查问卷顶部您的参考编码。</p>

一般问题：

062	<p><b>拨 0808 需要支付多少费用？</b></p> <p>所有从英国标准有线电话拨叫 0808 电话号码都是免费的。 因为免费电话 0800 号码已经全部用完，一系列新的以 0808 开头的电话号码都列入了免费电话的行列里。</p>
066	<p><b>Ipsos MORI 是什么？</b></p> <p>Ipsos MORI 是一个独立的注册调查机构，它严格按照市场调研的道德规范来进行运作。英国 Ipsos 和 MORI，您可能分别听说过，它们在 2005 年合并，成为英国第二大市场调研机构。Ipsos MORI 得到了国际 ISO20250 标准体系的认证，并且根据其市场营销质量保证的评估获得了国际标准化信息安全组织 ISO27001 的认证。它是世界上第一家能同时获得这两项殊荣的调查机构。要得到更多有关 Ipsos MORI 的信息，请登陆 <a href="http://www.ipsos-mori.com">www.ipsos-mori.com</a></p>

**保密/资料保护:**

081	<p><b>您是如何得到我的姓名和地址的？</b></p> <p>Ipsos MORI 代表 Department of Health 寄出调查问卷。Department of Health 从 NHS 列表里登记了 GP 的病患名单中随机抽取了一些姓名。Ipsos MORI 将会严格对这些资料进行保密，一旦调查结束，所有数据将会被秘密销毁。Ipsos MORI 不会得到任何有关病患健康或者咨询的医疗信息。</p>
083	<p><b>您能看到我的健康数据吗？</b></p> <p>不会，毫无可能。Ipsos MORI 只是得到了您的 NHS 号码，姓名，地址，出生年份和月份和性别以便联系您完成调查。有关您的健康问题没有被包含在内-这些内容仍是您和您医生之间的秘密。</p> <p>出生年份和月份和性别信息业只是为了确保匿名调查数据能和人口数据尽可能保持一致。</p>
097	<p><b>我的医生在该调查中参与程度是多少？</b></p> <p>这项调查是作为当今安排 Department of Health 和您的开业 GP 联系的一部分。调查寄往随机抽取的在英国登记了 GP 的人，您的姓名也是从 Department of Health 里登记了的随机 GP 的病患人名中随机抽取的。</p> <p>开业 GP 已经事先得到了调查的通知。他们能接通他们诊所的匿名的数据结论，但不能获得任何私人的资料。</p>
098	<p><b>我的医生知道这项调查吗？</b></p> <p>是的，您的 GP 会提前收到有关调查的信息，包括进行调查的原因。</p>
099	<p><b>我的医生会看到我在调查中的评价吗？</b></p> <p>不会，可识别的个人信息不会被任何 Ipsos MORI 以外的人看到。只有匿名数据会被送到 Department of Health 和 NHS。除了 Ipsos MORI 之外，没有人会知道调查问卷的去向。</p>
100	<p><b>在结果中我会被识别吗？</b></p> <p>不会，可识别的个人信息不会被任何 Ipsos MORI 以外的人看到。只有匿名数据会被送到 Department of Health and the NHS。除了 Ipsos MORI 之外，没有人会知道调查问卷的去向。</p>