

GP PATIENT SURVEY

O ankiecie:

W jakim celu przeprowadza się niniejszą ankietę?

Ankieta lekarza rodzinnego została stworzona, aby dać pacjentom okazję na wyrażenie opinii na temat doświadczeń z przychodnią lekarza rodzinnego. W niniejszej ankiecie znajdują się pytania na temat doświadczeń z lokalną przychodnią lekarza rodzinnego oraz usługami Narodowej Służby Zdrowia oferowanymi w okolicy. Obejmuje ona również pytania na temat ogólnego stanu zdrowia. Ankieta omawia wiele zagadnień jak na przykład: jak łatwo lub trudno jest umawiać się na wizyty w przychodni, jaki jest poziom zadowolenia z godzin otwarcia przychodni, jakość opieki oferowanej w przychodni przez lekarzy i pielęgniarki i wiele innych spraw.

Dzięki odpowiedziom na tą ankietę będziemy mogli zbadać doświadczenia pacjentów i tym samym pomóc przychodniom zrozumieć, jakie ulepszenia należy wprowadzić. Jest to okazja dla pacjentów na wyrażenie swojej opinii na temat usług dostarczanych przez przychodnię.

Skąd pochodzi ta ankieta?

Niniejsza ankieta jest częścią działań podjętych przez NHS England mających na celu poprawę skuteczności reagowania na potrzeby pacjentów przez Państwową Służbę Zdrowia (NHS) oraz uzyskanie lepszego obrazu doświadczeń pacjentów podczas kontaktów z jej lokalnymi oddziałami. Funkcję administratora ankiety, na zlecenie NHS England, objęła niezależna agencja badań rynku Ipsos MORI.

Dlaczego ankietę wysłano właśnie do mnie?

Ankieta została wysłana do Pana/Pani ponieważ został/a Pan/i losowo wybrany/a spośród dorosłych pacjentów zarejestrowanych w przychodni lekarza rodzinnego w Anglii. Ogółem około 1 miliona dorosłych pacjentów zarejestrowało się w przychodni lekarza rodzinnego i zostało wybranych do udziału w niniejszej ankiecie.

Dlaczego ankieta jest przeprowadzana ponownie?

Ankieta Pacjenta Przychodni Lekarza Rodzinnego jest sposobem dla pacjentów na podzielenie się swoimi doświadczeniami i preferencjami jeśli chodzi o opiekę oraz usługi dostarczane przez przychodnie lekarza rodzinnego. Nawet jeśli wypełnili Państwo kwestionariusz w zeszłym roku, ważne jest dla nas aby wiedzieć więcej na temat Państwa ostatnich doświadczeń. W tym roku mamy także kilka dodatkowych pytań na temat problemów doświadczanych przez pacjentów.

Czy uczestnictwo w tej ankiecie jest obowiązkowe?

Uczestnictwo w ankiecie jest całkowicie dobrowolne, dlatego nie musi Pan(i) wypełniać naszego kwestionariusza. Jednakże abyśmy mogli uzyskać pełny obraz doświadczeń pacjentów odnośnie ich przychodni czy ośrodków zdrowia, potrzebujemy poznać opinie różnych osób, dlatego pragniemy, aby nasz kwestionariusz wypełniło ich możliwie jak najwięcej.

Niniejsza ankieta jest dla pacjentów okazją do wyrażenia swojej opinii na temat jak dobry jest poziom świadczonych usług w ich przychodni. Mamy nadzieję, że pacjenci wybrani do wzięcia udziału w naszej ankiecie skorzystają z okazji do wyrażenia swoich opinii w tak istotnych kwestiach. Im więcej odpowiedzi uda nam się uzyskać, tym dokładniejszy będzie nasz obraz funkcjonowania przychodni.

Ile kwestionariuszy zostanie wysłanych?

Do obecnego badania wybrano losowo około 1 miliona pełnoletnich pacjentów zarejestrowanych w przychodniach lekarzy pierwszego kontaktu na terenie Anglii, tak więc kwestionariusz ankietowy został wysłany do około 2 miliona różnych pacjentów na terenie Anglii.

Pytają Państwo o określone kwestie, w tym czy umawianie się na wizytę w przychodni lekarza rodzinnego jest trudne czy proste, jaki jest poziom satysfakcji z dostępnych terminów i godzin na wizyty w przychodni oraz z jakość otrzymanej opieki od specjalistów z zakresu ochrony zdrowia itp. W jaki sposób mogę poinformować lub złożyć skargę odnośnie innych aspektów usług GP?

Ipsos MORI nie może pomóc w udzielaniu odpowiedzi na inne zapytania lub skargi odnośnie Państwa lekarza, pielęgniarki lub przychodni GP. Ipsos MORI zajmuje się wyłącznie przeprowadzaniem ankiety GP Patient Survey w imieniu NHS England.

Jeśli chcą Państwo przekazać uwagi lub skargi odnośnie usług lub opieki, którą Państwo otrzymali od lekarza lub przychodni GP, muszą Państwo w pierwszej kolejności skontaktować się z przychodnią. Jeden z członków personelu w każdej przychodni jest odpowiedzialny za przyjmowanie i rozwiązywanie skarg.

Alternatywnie mogą Państwo skontaktować się z NHS England, który zlecił świadczenie usług oferowanych przez Państwa przychodnię. Aby skontaktować się z NHS England:

•e-mail: england.contactus@nhs.net; w liniice tematu wpisać: "For the attention of the complaints team"

•nr tel. 0300 311 22 33

Dodatkowe informacje dotyczące składania skarg znajdują się w następujących witrynach internetowych:

•<https://www.england.nhs.uk/contact-us/complaint/>

•<http://www.nhs.uk/NHSEngland/complaints-and-feedback/Pages/nhs-complaints.aspx>

Czy będzie można poznać wyniki tej ankiety?

Tak. Wyniki ostatniej ankiety są publikowane i zawarte na stronie internetowej www.gp-patient.co.uk. Są one dostępne w Internecie oraz zostały także udostępnione wszystkim przychodniom lekarskim. Prosimy zauważyć, że wyniki badań z lat poprzednich są dostępne na stronie internetowej www.gp-patient.co.uk.

Aby uzyskać więcej informacji na temat ankiety prosimy odwiedzić strony www.gp-patient.co.uk.

Czy wyniki ankiety mają wpływ na przychody lekarza rodzinnego?

Ankieta Pacjenta Przychodni Lekarza Rodzinnego nie jest bezpośrednio powiązana z przychodami przychodni w 2019 roku.

Wypełnianie kwestionariusza:

Czy należy odpowiedzieć na wszystkie pytania?

Udział w ankiecie jest całkowicie dobrowolny, zatem nie musi Pan(i) odpowiadać na wszystkie zawarte w kwestionariuszu pytania. Mamy jednak nadzieję, że zechce Pan(i) wziąć w niej udział, dzięki czemu uzyskamy najdokładniejszy z możliwych obraz doświadczeń pacjentów. Niektóre z pytań, ze względu na udzielone wcześniej odpowiedzi, należy pominąć. Np. na pytanie 9 odpowiedzieć należy jedynie wtedy, jeśli na pytanie 8 odpowiedziano twierdząco, prosimy jednak postępować zgodnie ze wskazówkami podanymi w kwestionariuszu.

Czy w polu odpowiedzi należy wpisać V czy X?

W polu odpowiedzi najbardziej zbliżonej do Pana(i) opinii na dany temat można wstawiać V lub X.

Co należy zrobić w przypadku trudności z wypełnianiem kwestionariusza w wersji drukowanej?

Dla pacjentów, którzy mają problemy z wypełnieniem kwestionariusza, agencja Ipsos MORI udostępniła infolinię. Prosimy dzwonić pod numer 0800 819 9142 od pon. do pt. w godz od 8.00 do 21.00 oraz w soboty od 10.00 do 17.00.

Pacjenci, którzy zamiast wersji drukowanej wolą wypełnić kwestionariusz w wersji online, powinni odwiedzić stronę: www.gp-patient.co.uk. Uwaga: każdy z pacjentów może wypełnić ankietę tylko jeden raz.

Co oznacza symbol BSL znajdujący się na pierwszej stronie kwestionariusza?

Symbol BSL znajdujący się na pierwszej stronie kwestionariusza to logo brytyjskiego języka migowego (BSL, British Sign Language).

Język migowy BSL jest najczęściej używaną formą języka migowego w Wielkiej Brytanii. Język BSL ma swoją własną strukturę gramatyczną oraz składnię i nie jest zależny, czy też zbliżony do mówionego języka angielskiego.

Od stycznia 2009 roku więcej informacji na temat ankiety GP Patient Survey oraz jej wersja online dostępne są w języku migowym BSL na stronie internetowej ankiety – www.gp-patient.co.uk

Instrukcje dotyczące wypełnienia ankiety za pośrednictwem odsyłacza on-line będą również dostępne w języku migowym BSL, a ankieta będzie w pełni zgodna z normą W3C dotyczącą dostępności.

Pomyliłem(am) się. Co mam teraz zrobić teraz?

Prosimy o przesłanie do nas wypełnionej ankiety, nawet jeżeli przy jej wypełnianiu wkraść się jakiś błąd. W przypadku pomyłki należy całkowicie zapisać pole z niepoprawną odpowiedzią, a następnie uważnie zaznaczyć

odpowiednie pole.

Zgubiłem(am) swój kwestionariusz; czy mogę otrzymać jeszcze jeden?

Do osób, które nie odesłały nam swoich wypełnionych kwestionariuszy, będziemy wkrótce wysłać przypomnienie z załączonym dodatkowym kwestionariuszem. Otrzyma Pan(i) taki egzemplarz już za parę tygodni.

Czy można przekazać kwestionariusz do wypełnienia komuś innemu np. współmałżonkowi / znajomemu / innej osobie?

Nie, kwestionariusz dotyczy indywidualnych doświadczeń osoby, której imię i nazwisko zostało wskazane w załączonym liście, tak więc choć można przy wypełnianiu kwestionariusza skorzystać z pomocy innych osób, muszą znajdować się w nim informacje wyłącznie o Pana(i) własnych doświadczeniach.

Czy mogę udzielić odpowiedzi odnośnie przypadków umawiania się na wizytę w czyimś imieniu?

Tak, ale tylko w jednej części kwestionariusza. Większość pytań kwestionariusza dotyczy doświadczeń osoby wymienionej w liście. w części zatytułowanej: Umówienie spotkania, można odpowiedzieć na pytania o wizyty, które umawiają Państwo w imieniu innych osób.

Czy można pomóc komuś przy wypełnianiu kwestionariusza?

Tak, jest to dozwolone. Jeżeli ktoś z rodziny lub znajomych zwróci się do Pana(i) o pomoc w wypełnieniu kwestionariusza, może to Pan(i) to zrobić. Odpowiedzi muszą jednak dotyczyć wyłącznie doświadczeń osoby ankietowanej.

Czy można poprosić kogoś o pomoc w wypełnianiu kwestionariusza?

Tak, jest to dozwolone. Może Pan(i) poprosić kogoś z rodziny lub znajomych o pomoc przy wypełnianiu kwestionariusza. Odpowiedzi muszą jednak dotyczyć wyłącznie Pana(i) własnych doświadczeń.

Czy należy również odesłać list?

Nie, odesłać należy jedynie wypełniony kwestionariusz w załączonej opłaconej kopercie zwrotnej.

Czy mam wypełniać kwestionariusz, jeżeli w zeszłym tygodniu / w zeszłym miesiącu / ostatnio zmieniłem(am) swoją przychodnię?

Jeśli od listopada zmienili Państwo swoją przychodnię GP, proszę odpowiadać na pytania, myśląc o przychodni, w której byli Państwo wcześniej zarejestrowani w przypadku pytań odnośnie Państwa przychodni GP. Natomiast w przypadku pytań dotyczących ogólnej praktyki medycznej, proszę pomyśleć o wizytach, które Państwo odbyli w dowolnej przychodni ogólnej. Mogą to być wizyty w różnych lokalizacjach tj. przychodniach lub ośrodkach GP.

Nie odwiedzałem(am) swojej przychodni przez cały zeszły rok, a mimo to przysłano mi kwestionariusz. Czy mam go wypełniać?

Tak, jeśli są Państwo zarejestrowani w przychodni GP; nawet jeśli dawno Państwo nie byli na wizycie u GP, pielęgniarki lub innego specjalisty z zakresu ochrony zdrowia, Państwa odpowiedzi w dalszym ciągu są dla nas istotne. W ankiecie pytamy kiedy ostatni raz próbowali Państwo umówić się na wizytę w przychodni oraz kiedy była Państwa ostatnia wizyta w przychodni. Państwa odpowiedzi na te pytania pomogą nam ustalić czy Państw doświadczenia były niedawne czy też nie.

W przychodni nie mam kontaktu ze swoim lekarzem ogólnym, a jedynie z pielęgniarką dyplomowaną. Czy również mogę wypełnić ankietę?

Tak, w dalszym ciągu mogą Państwo wypełnić kwestionariusz. Większość pytań dotyczy ogólnej praktyki medycznej jako całości, w tym wizyty u GP, pielęgniarki lub innego specjalisty z zakresu ochrony zdrowia.

Do kiedy należy odesłać ankietę?

Prosimy o przesłanie nam wypełnionego kwestionariusza jak najszybciej będzie to możliwe i nie później niż:

5 kwietnia 2019 r.

Co zrobić, jeżeli do mojego listu nie załączono koperty/kwestionariusza?

Najmocniej przepraszamy za zaistniałą pomyłkę. Niedługo będziemy rozsyłać przypomnienia, do których załączony zostanie kolejny egzemplarz kwestionariusza, który prosimy wówczas o wypełnienie i odesłanie w załączonej kopercie. Jeżeli natomiast posiada Pan(i) już swój kwestionariusz i pragnie odesłać go przed otrzymaniem wspomnianego przypomnienia, prosimy o włożenie kwestionariusza do koperty z napisem „FREEPOST GP PATIENT SURVEY”. Znaczek nie jest potrzebny.

Wypełnianie ankiety w wersji online/na stronie internetowej

Czy mogę wypełnić ankietę w wersji online?

Jeżeli woli Pan(i) wypełnić naszą ankietę w wersji online, prosimy wejść na stronę: www.gp-patient.co.uk, i przejść w ten sposób do naszej ankiety. Potrzebny będzie wówczas Pana(i) numer referencyjny / nazwa użytkownika (w przypadku pojawienia się zapytania o nazwę użytkownika) a także hasło, które jest inne dla każdej osoby. Numer referencyjny oraz hasło podane zostały na pierwszej stronie kwestionariusza. Prosimy zauważyć jednak, że każdy z pacjentów może wypełnić ankietę tylko jeden raz.

Zgubiłem(am) moje dane logowania/referencyjne potrzebne do wypełnienia ankiety w wersji online. Czy mogę otrzymać je ponownie?

Z przykrością informujemy, iż nie możemy udostępnić danych logowania, ponieważ nie posiadamy do nich dostępu. Jeżeli chce Pan(i) wypełnić ankietę online, prosimy odczekać kilka tygodni – będziemy wówczas przysyłać przypomnienie wszystkim osobom, które jeszcze ankiety nie wypełniły. Zostanie wtedy rozesłana druga kopia kwestionariusza, a pacjent będzie miał możliwość wypełnienia ankiety w formie papierowej lub użycia odsyłacza w celu wypełnienia jej online.

Gdzie można znaleźć nazwę użytkownika/numer referencyjny potrzebne do wypełnienia ankiety w wersji online?

Nazwa użytkownika/ numer referencyjny oraz hasło niezbędne do wypełnienia ankiety w wersji online podane zostały na pierwszej stronie kwestionariusza w części oznaczonej symbolem komputera.

Uczestnictwo w ankiecie:

Dlaczego nie otrzymałem(am) kwestionariusza? Jak mogę go dostać?

Kwestionariusz wysyłany jest do losowo wybranych osób zarejestrowanych w przychodniach lekarzy pierwszego kontaktu na terenie Anglii. NHS England dokonało losowego wyboru imion/nazwisk z listy Państwowej Służby Zdrowia (NHS) pacjentów zarejestrowanych u lekarzy pierwszego kontaktu. Aby badanie zachowało ważność, agencja Ipsos MORI nie może wysyłać kwestionariuszy do osób, które nie zostały losowo wybrane do wzięcia udziału w ankiecie.

Obecnie nie jestem zarejestrowany(a) w żadnej przychodni, czy również mam wypełniać kwestionariusz?

Ankietę wysyłamy osobom, które zarejestrowały się w przychodni GP w ciągu ostatnich sześciu miesięcy. Jeśli byli Państwo zarejestrowani w przychodni w tym okresie, nawet jeśli teraz już Państwo nie są, mogą Państwo wypełnić kwestionariusz. W przypadku pytań o Państwa przychodnię GP, proszę odpowiadać na pytania myśląc o przychodni, w której w tamtym czasie (lub przez większość tego czasu) byli Państwo zarejestrowani,. Natomiast w przypadku pytań dotyczących ogólnej praktyki medycznej, proszę pomyśleć o wizytach, które Państwo odbyli w dowolnej przychodni ogólnej. W tym przychodnie ogólne o różnej lokalizacji tj. przychodnie lub ośrodki GP

Ostatnio nie kontaktowałem(am) się z moją przychodnią. Czy również mam wypełniać kwestionariusz?

Tak, w dalszym ciągu mogą Państwo wypełnić kwestionariusz. Jeśli pytanie nie odnosi się do Państwa, proszę wybrać: Nie dotyczy (jeśli taka opcja jest dostępna) lub proszę pozostawić puste miejsce na odpowiedź. Załączyliśmy również instrukcje, które pomogą uniknąć pytań, które nie odnoszą się do Państwa.

Z kim powinienem/powinnam się skontaktować, jeśli nie chcę brać udziału w ankiecie?

Udział w ankiecie jest całkowicie dobrowolny lecz mamy nadzieję, że zdecyduje się Pan/i na wzięcie udziału, jako iż pomoże to nam w uzyskaniu jak najlepszego obrazu doświadczeń pacjentów jeśli chodzi o wizyty u lekarza i rozmowy telefoniczne z przychodnią.

Jeśli nie chce Pan/i brać udziału nie musi Pan/i robić nic więcej, jednakże może Pan/i nadal otrzymać od nas dwa przypomnienia, które może Pan/i po prostu zignorować. Podanie numeru referencyjnego umożliwi nam usunięcie Pana(i) imienia i nazwiska oraz adresu z listy mailingowej przypomnień, pomimo to nie będziemy mogli zablokować przesyłania przypomnień już przygotowanych do wysyłki w ciągu następnych dwóch do trzech tygodni.

Informacje ogólne

Ile kosztuje połączenie z numerami 0800?

Wszystkie połączenia telefoniczne z numerami 0800 są bezpłatne, jeżeli wykonywane są ze standardowego telefonu stacjonarnego w Wielkiej Brytanii.

Co to jest Ipsos MORI?

Ipsos MORI to zarejestrowana i niezależna agencja badań rynku, która ściśle przestrzega etycznego kodeksu postępowania ustalonego przez Market Research Society (Stowarzyszenie Ośrodków Badania Rynku). Agencje Ipsos UK i MORI, które znane są czasem również jako odrębne jednostki, połączyły się w październiku 2005 roku i stworzyły drugą co do wielkości organizację badań marketingowych w Wielkiej Brytanii. Agencja Ipsos MORI uzyskała nowy międzynarodowy certyfikat zgodności z normą dotyczącą procesu przetwarzania informacji ISO 20252 oraz międzynarodowy certyfikat zgodności z normą dotyczącą bezpieczeństwa informacji ISO 27001. Normy te przyznawane są przez akredytowaną organizację Marketing Quality Assurance (MQA). Agencja Ipsos MORI jako pierwsza agencja badań rynku na świecie spełniła wymogi obu wspomnianych standardów. Więcej informacji na temat agencji Ipsos MORI można uzyskać na stronie www.ipsos-mori.com.

Poufność/Ochrona danych:

W jaki sposób otrzymali Państwo moje imię i nazwisko oraz adres?

Pana(-i) imię i nazwisko zostały wybrane losowo z listy pacjentów NHS zarejestrowanych w przychodni GP. Na mocy General Data Protection Regulation i Data Protection Act 2018 NHS England ponosi odpowiedzialność (jako „administrator danych”) za przechowywanie dotyczących Pana(-i) informacji. Firma Ipsos MORI jest „podmiotem przetwarzającym dane” w imieniu NHS England w związku z przeprowadzaniem ankiety.

Firma Ipsos MORI zachowa Pana(-i) dane kontaktowe w poufności i wykorzysta je wyłącznie w celu przesłania Panu(-i) niniejszej ankiety. Firma Ipsos MORI nie otrzymała żadnych informacji dotyczących Pana(-i) stanu zdrowia. Po zakończeniu ankiety firma Ipsos MORI zniszczy Pana(-i) dane kontaktowe.

Polityka ochrony prywatności NHS England wyjaśnia, w jaki sposób można się skontaktować z NHS England, oraz jakie prawa przysługują Panu(-i) w stosunku do Pana(-i) informacji. Tekst powyższej polityki można znaleźć na stronie www.england.nhs.uk/contact-us/privacy-notice.

Czy agencja Ipsos MORI ma dostęp do informacji na temat mojego stanu zdrowia?

Absolutnie nie. Agencja Ipsos MORI otrzymała wyłącznie takie informacje jak Pana(i) numer NHS, imię i nazwisko, adres, rok i miesiąc urodzenia oraz płeć, aby skontaktować się z Panem(ią) w celu przeprowadzenia naszej ankiety. Agencji nie przekazano żadnych informacji na temat stanu Pana(i) zdrowia – tego typu dane pozostają informacjami poufnymi w relacji pacjent-lekarz.

Informacje na temat płci oraz roku i miesiąca urodzenia zostaną wykorzystane jedynie w celu upewnienia się, że anonimowe dane ankiety jak najlepiej odzwierciedlają faktyczny stan populacji.

W jakim zakresie jest w ankietę zaangażowany mój lekarz?

Nasza ankieta przeprowadzana jest w ramach obecnie obowiązujących ustaleń dla kontraktów zawartych pomiędzy NHS England a Pana(i) przychodnią. Kwestionariusze są wysyłane do losowo wybranych osób zarejestrowanych u lekarzy pierwszego kontaktu w Anglii, a Pana(i) imię i nazwisko zostały losowo wybrane z listy pacjentów zarejestrowanych u lekarza pierwszego kontaktu, prowadzonej przez NHS England.

Przychodnie zostały z wyprzedzeniem poinformowane o przeprowadzanej ankiecie. Będą one miały dostęp do anonimowych wyników statystycznych ankiety dotyczących ich działalności, ale nie będą mieć wglądu w odpowiedzi indywidualne.

Czy mój lekarz wie o tej ankiecie?

Tak, Pana(i) lekarz pierwszego kontaktu otrzymał wcześniej informacje o naszej

ankiecie, w których wyjaśniono również jej przyczyny.

Czy mój lekarz będzie mieć wgląd do odpowiedzi udzielonych przeze mnie w tej ankiecie?

Nie, nikt spoza agencji Ipsos MORI nie będzie miał wglądu w indywidualne odpowiedzi umożliwiające zidentyfikowanie respondenta. NHS England oraz NHS otrzymają wyłącznie dane podane w anonimowej formie. Nikt spoza agencji Ipsos MORI nie dowie się, do kogo zostały wysłane kwestionariusze ani kto je nam odesłał.

Czy na podstawie wyników ankiety będzie można zidentyfikować moją osobę?

Nie, nikt spoza agencji Ipsos MORI nie będzie miał wglądu w indywidualne odpowiedzi umożliwiające zidentyfikowanie respondenta. NHS England oraz NHS otrzymają wyłącznie dane podane w anonimowej formie. Nikt spoza agencji Ipsos MORI nie dowie się, do kogo zostały wysłane kwestionariusze ani kto je nam odesłał.

Co stanie się z moimi odpowiedziami?

Pana(-i) odpowiedzi zostaną połączone z odpowiedziami udzielonymi przez inne osoby, aby można było otrzymać wyniki dotyczące Pana(-i) przychodni GP, rejonu oraz całego kraju. Odpowiedzi nie będą powiązane z Pana(-i) imieniem i nazwiskiem, adresem ani numerem NHS. Pana(-i) odpowiedzi będą traktowane jako poufne przez firmę Ipsos MORI upoważnionych pracowników NHS England i badaczy. Nie będzie można zidentyfikować Pana(-i) na podstawie opublikowanych wyników ankiety. Więcej informacji na ten temat można znaleźć na stronie www.gp-patient.co.uk/confidentiality.