

# GP PATIENT SURVEY

## A propos de l'enquête :

### **Pourquoi cette enquête ?**

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.

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.

### **Qui a commandité cette enquête ?**

Cette enquête fait partie de l'engagement pris par le NHS England 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 NHS England.

### **Pourquoi m'a-t-on envoyé ce questionnaire ?**

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 million de patients adultes inscrits auprès d'un GP en Angleterre ont été sélectionnés pour cette vague de la GP Patient Survey.

## **Pourquoi cette enquête a-t-elle à nouveau lieu ?**

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.

## **Suis-je obligé(e) de prendre part à cette enquête ?**

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.

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.

## **Combien de questionnaires avez-vous envoyés ?**

Environ 1 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 millions de patients différents reçoivent le questionnaire en Angleterre.

**Vous posez des questions concernant un certain nombre de sujets, par exemple pour savoir dans quelle mesure il est facile ou difficile pour les patients de prendre rendez-vous avec un GP, quel est le niveau de satisfaction concernant les horaires de rendez-vous offerts par les GP, quelle est la qualité des soins fournis par les professionnels de santé, etc. De quelle manière puis-je discuter ou me plaindre de tout autre aspect lié au service que je reçois de la part de mon GP ?**

Ipsos MORI n'est pas en mesure de vous aider concernant toute autre demande ou plainte en rapport avec votre médecin, votre infirmière ou votre cabinet de GP. Ipsos MORI est uniquement chargé de mettre en place le GP Patient Survey pour le compte de NHS England.

Si vous souhaitez soumettre une remarque ou une plainte à propos du service ou des soins fournis par votre médecin ou votre cabinet de GP, vous devez contacter le cabinet en premier lieu. Pour toute plainte, veuillez contacter le membre du personnel responsable des plaintes au sein du cabinet concerné, qui se chargera de résoudre votre problème.

Autrement, vous pouvez contacter NHS England, qui dirige les services offerts

par votre cabinet. Pour contacter NHS England :

- Email : [england.contactus@nhs.net](mailto:england.contactus@nhs.net), en inscrivant « For the attention of the complaints team » en objet
- téléphone : 0300 311 22 33
- service du langage des signes britannique - <http://interpreternow.co.uk/nhs-ccc>

Pour plus d'informations sur la manière de soumettre une plainte, veuillez consulter les sites suivants :

- <https://www.england.nhs.uk/contact-us/complaint/>
- <http://www.nhs.uk/NHSEngland/complaints-and-feedback/Pages/nhs-complaints.aspx>

### **Puis-je voir les résultats de l'enquête ?**

Oui. Les résultats de l'enquête sont publiés et sont disponibles sur le site [www.gp-patient.co.uk](http://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](http://www.gp-patient.co.uk).

Pour plus d'informations sur la GP Patient Survey, veuillez vous rendre sur le site [www.gp-patient.co.uk](http://www.gp-patient.co.uk).

### **Les résultats de l'étude auront-ils un effet sur les revenus des GP ?**

La GP Patient Survey n'est pas directement liée aux paiements effectués aux cabinets en 2018.

## **Compléter le questionnaire :**

### **Dois-je répondre à toutes les questions ?**

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.

### **Dois-je cocher ou mettre une croix dans la case ?**

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.

### **Que se passe-t-il si j'ai des difficultés à compléter le questionnaire sur papier ?**

Ipsos MORI fournit une aide téléphonique aux patients qui ont des difficultés à compléter le questionnaire. Veuillez appeler le 0800 819 9139 entre 8h et 21h en semaine et entre 10h et 17h le samedi.

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](http://www.gp-patient.co.uk). Veuillez cependant noter qu'une seule réponse par patient sera acceptée.

### **Que signifie le logo BSL sur la première page du questionnaire ?**

Le logo BSL, situé sur la première page du questionnaire, est le logo du British Sign Language.

Le British Sign Language (BSL) est la forme de langue des signes la plus usitée en Grande-Bretagne.

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.

À partir de janvier 2009, des informations supplémentaires concernant la GP Patient Survey ainsi qu'une version en ligne de l'enquête seront disponibles en British Sign Language sur le site Internet de l'enquête : [www.gp-patient.co.uk](http://www.gp-patient.co.uk)

Des instructions destinées à vous aider à remplir le questionnaire accessibles par le biais d'un lien en ligne seront également disponibles en British Sign Language et l'enquête sera entièrement compatible avec les normes d'accessibilité W3C.

### **J'ai fait une erreur. Que dois-je faire ?**

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.

### **J'ai perdu mon questionnaire. Pouvez-vous m'en envoyer un autre exemplaire ?**

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.

### **Puis-je donner le questionnaire à compléter à mon conjoint / ami(e) / à quelqu'un qui le remplira à ma place ?**

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.

### **Puis-je répondre à propos des rendez-vous que je prends pour d'autres personnes ?**

Oui, mais seulement dans une partie du questionnaire. La plupart des sections du questionnaire concernent les expériences de la personne dont le nom figure sur la lettre. Dans la section intitulée « Prendre un rendez-vous », il est possible de répondre aux questions concernant les rendez-vous que vous avez pris pour d'autres personnes.

### **Puis-je aider quelqu'un à remplir son questionnaire ?**

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.

### **Puis-je demander de l'aide à quelqu'un pour pouvoir répondre à mon questionnaire ?**

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.

### **Dois-je renvoyer la lettre ?**

Non. Vous devez seulement renvoyer le questionnaire complété dans l'enveloppe prépayée prévue à cet effet.

**Je me suis inscrit(e) dans un autre cabinet médical la semaine dernière / le mois dernier / récemment, dois-je malgré tout compléter le questionnaire ?**

Pour les questions liées à votre cabinet de GP, si vous avez changé de cabinet depuis le mois de novembre, veuillez répondre aux questions concernant le cabinet au sein duquel vous étiez auparavant inscrit. Cependant, pour les questions sur les cabinets de médecine générale de manière globale, veuillez repenser aux moments où vous avez eu un rendez-vous dans un lieu de médecine générale. Ceci inclut tous les endroits de médecine générale, tels que les centres ou les cabinets de GP.

**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 ?**

Oui, si vous êtes inscrit dans un cabinet de GP – même si vous n'avez pas consulté récemment un GP, une infirmière ni tout autre professionnel de santé, vos réponses sont très importantes pour nous. L'enquête comporte des questions demandant de préciser la dernière fois où vous avez tenté de prendre un rendez-vous dans un cabinet de médecine générale et où vous vous êtes rendu à un rendez-vous dans un cabinet de médecine générale. Ces réponses nous aideront à comprendre si votre expérience est récente ou non.

**Je ne vois pas mon GP (docteur), mais seulement l'infirmière, au cabinet médical. Puis-je quand même remplir le questionnaire ?**

Oui, vous pouvez tout de même remplir le questionnaire. La plupart des questions concernent les cabinets de médecine générale de manière globale. Ceci inclut les rendez-vous pris avec un GP, une infirmière ou tout autre professionnel de santé.

**Quand dois-je renvoyer le questionnaire ?**

Merci de renvoyer votre questionnaire complété le plus rapidement possible et dans tous les cas de vous assurer qu'il nous est retourné avant le :

2 avril 2018

**Je n'ai pas reçu d'enveloppe / de questionnaire avec la lettre ?**

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.

## **Remplir le questionnaire en ligne / sur le site Internet :**

### **Puis-je remplir le questionnaire via Internet en ligne ?**

Si vous préférez compléter le questionnaire en ligne, veuillez vous rendre sur [www.gp-patient.co.uk](http://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.

### **J'ai perdu mes coordonnées d'identification / numéro de référence pour compléter l'enquête en ligne. Puis-je les avoir à nouveau ?**

N'ayant pas accès aux informations personnelles, je ne suis malheureusement pas en mesure de vous fournir vos coordonnées d'identification. Si vous souhaitez répondre à l'enquête en ligne, veuillez patienter deux semaines, après quoi nous enverrons un rappel à tous ceux qui n'ont pas rempli le questionnaire. Vous recevrez une autre copie du questionnaire et pourrez choisir de répondre à l'enquête sur papier ou d'utiliser la référence pour y répondre en ligne.

### **Où puis-je trouver mon identifiant / numéro de référence afin de compléter l'enquête en ligne ?**

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.

## **Prendre part :**

### **Pourquoi n'ai-je pas reçu de questionnaire ? Comment puis-je m'en procurer un ?**

Le questionnaire est envoyé à des personnes, inscrites auprès d'un GP en Angleterre, choisies au hasard. NHS England 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.

### **En ce moment, je ne suis pas inscrit(e) auprès d'un GP. Dois-je cependant compléter le questionnaire ?**

Cette enquête est envoyée aux personnes qui étaient inscrites dans un cabinet de GP au cours des six derniers mois. Ainsi, si vous étiez inscrit(e) dans un cabinet au cours de cette période, et si vous ne l'êtes plus actuellement, vous pouvez tout de même remplir le questionnaire. Pour les questions liées à votre cabinet de GP, veuillez répondre aux questions concernant le cabinet dans lequel vous étiez inscrit(e) au cours de cette période (ou pendant une grande partie de cette période). Cependant, pour les questions sur les cabinets de médecine générale de manière globale, veuillez repenser aux moments où vous avez eu un rendez-vous dans un lieu de médecine générale. Ceci inclut tous les endroits de médecine générale, tels que les centres ou les cabinets de GP.

### **Je n'ai pas contacté mon GP récemment. Dois-je quand même remplir le questionnaire ?**

Oui, vous pouvez tout de même remplir le questionnaire. Si une question ne s'applique pas à votre situation, veuillez sélectionner l'option « 'Ne s'applique pas » (lorsqu'elle est incluse) ou ne rien inscrire. Nous avons également ajouté des instructions qui vous permettront d'éviter de répondre aux questions ne s'appliquant pas à votre situation.

### **Qui devrais-je contacter si je ne souhaite pas participer ?**

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.

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. En me communiquant votre numéro de référence, vous me permettrez de retirer vos nom et adresse de notre liste des rappels. Nous ne serons toutefois pas en mesure d'interrompre les rappels prêts à être envoyés dans les deux à trois prochaines semaines.

## **Généralités :**

### **Combien coûtent les appels vers des numéros de téléphone commençant par 0800 ?**

Tous les appels vers des numéros de téléphone commençant par 0800 sont gratuits lorsqu'ils sont effectués d'un téléphone fixe normal au Royaume-Uni.

### **Qui est Ipsos MORI ?**

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](http://www.ipsos-mori.com)

## **Confidentialité / Protection des données :**

### **Comment avez-vous eu mon nom et mon adresse ?**

Ipsos MORI envoie les questionnaires au nom du NHS England. NHS England 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.

### **Avez-vous accès à mon dossier médical ?**

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.

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.

### **Comment mon docteur est-il impliqué dans l'enquête ?**

Cette enquête est menée dans le cadre des accords actuels en vue de l'établissement de contrats entre le NHS England et le cabinet de votre GP. Le questionnaire est envoyé à une sélection aléatoire de personnes qui sont inscrites auprès d'un GP en Angleterre, et votre nom a été sélectionné au hasard dans la liste des patients inscrits auprès d'un GP conservée par le NHS England.

Les cabinets de GP ont été informés de l'enquête au préalable. Ils auront accès aux résultats statistiques anonymisés les concernant, mais n'auront pas accès aux réponses individuelles.

### **Mon docteur est-il au courant de l'enquête ?**

Oui, votre docteur a précédemment reçu des informations sur l'enquête, incluant les raisons qui la motivent.

### **Mon docteur verra-t-il mes réponses à l'enquête ?**

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 NHS England 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.

### **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 NHS England 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.