

GP PATIENT SURVEY

حول الدراسة:

لماذا يتم إجراء هذه الدراسة؟

تم تصميم دراسة مرضى GP لتمنح الفرصة للمرضى للتعليق على تجاربهم مع ممارسات GP. تدور الاستفسارات الموجودة في الاستبيان المرفق حول تجاربكم مع عيادة الممارس العام المحلية الخاصة بكم وخدمات هيئة NHS المحلية الأخرى وكذلك حول صحتكم العامة. وستسأل الدراسة عن مجموعة من الأمور، مثل مدى صعوبة أو سهولة قيام المرضى بحجز موعد لدى العيادة، ومدى الرضا عن مواعيد العمل، ونوعية الرعاية التي يقدمها الممارس العام والمرضات، مع مجموعة من الأمور الأخرى.

وسيتم استخدام الإجابات المقدمة من خلال الاستبيان في تقييم تجربة المريض ومن ثم ستساعد العيادات في فهم المواطن التي تحتاج إلى عمليات تحسين. وتمثل هذه الدراسة فرصة للمرضى لإبداء آرائهم حول مدى كفاءة تقديم هذه الخدمات للمرضى.

من هو مصدر هذا في الواقع؟

الدراسة جزء من التزام NHS England بجعل إن اتش إس أكثر استجابة لاحتياجات المرضى وستعطيهم صورة أفضل عن خبرات الأفراد مع خدمات إن اتش إس المحلية. تدير Ipsos MORI، وكالة أبحاث مستقلة، الدراسة بالنيابة عن NHS England.

لماذا تم إرسال استبيان إلي؟

لقد تم إرسال هذا الاستبيان إليك لأنه تم اختيارك بصورة عشوائية من بين المرضى البالغين المسجلين لدى عيادات الممارس العام في إنجلترا. وتم اختيار نحو 1 مليون مريض بالغ مسجلين لدى عيادات الممارس العام في إنجلترا لهذه المرحلة من دراسة مرضى الممارس العام.

لماذا يتم إجراء هذه الدراسة مرة أخرى؟

دراسة مرضى GP لا تزال توفر وسيلة للمرضى لردود الفعل خبراتهم وتفضيلاتهم فيما يتعلق الرعاية والخدمات التي توفرها ممارسة GP. حتى إذا قمت بملء استبيان في العام الماضي، فمن المهم لنا أن نعرف منك آخر خبراتك، وهذا العام قمنا بتضمين أيضا المزيد من الأسئلة حول القضايا التي تهم المرضى

هل يجب علي المشاركة؟

المشاركة أمر تطوعي بالكامل، فلذا ليس بالزام عليك ملء الاستبيان. ولكن حتى تعطي النتائج صورة دقيقة عن خبرات الأفراد مع عيادات GP الخاصة بهم أو المركز الصحي، فنحتاج إلى العديد من الآراء من نطاق شامل من الأفراد، لذا نتمنى أن يملأ الاستبيان أكبر عدد ممكن من الأفراد.

تعد هذه الدراسة فرصة للمرضى للتعبير عن رأيهم حول مدى جودة العيادات الخاصة بهم في تقديم هذه الخدمات لهم. نتمنى أن يستخدم المرضى الذين تم اختيارهم للمشاركة في هذه الدراسة هذه الفرصة لإرسال آرائهم حول هذه الموضوعات الهامة. فكلما تلقينا المزيد من الإجابات، أصبحت الصورة التي نحصل عليها أكثر دقة حول كيفية أداء العيادات.

عدد الاستبيانات التي ترسلوها؟

يبلغ عدد المرضى البالغين المسجلين لدى عيادة الممارس العام في إنجلترا الذين تم اختيارهم عشوائياً لدراسة مرضى الممارس العام نحو 1 مليون، بما يعني انه كل عام، سيكون هناك حوالي 2 مليون مريضاً مختلفاً في إنجلترا، قد حصلوا علي نسخة من الاستبيان.

إنك تطرح أسئلة حول مجموعة من المسائل، مثل مدى سهولة أو صعوبة أن يحصل المرضى على موعد في عيادة ممارسة عامة، والرضا عن أوقات توافر مواعيد عيادات الممارسة العامة، وجودة الرعاية التي يتم تلقيها من مُمتهني الرعاية الصحية، من بين أمورٍ أخرى. كيف يمكنني إخباركم أو تقديم شكوى فيما يتعلق بجوانب أخرى من خدمة GP الخاصة بي؟

لا تستطيع Ipsos MORI مساعدتك في أي استفسار أو شكوى قد تكون لديك من طبيبك أو ممرضتك أو عيادة GP التي تتابع معها. تُجري Ipsos MORI استبيان مريض الممارس العام GP Patient Survey فقط بالنيابة عن خدمة الصحة الوطنية بإنجلترا NHS England

إذا كنت تود تقديم تعليق أو شكوى حول الخدمة أو الرعاية التي يقدمها طبيبك أو عيادة GP التي تتابع معها، فستحتاج للتواصل مع العيادة أولاً. إذا كانت لديك شكوى، تحتوي كل عيادة على عضو من فريق العمل مسؤول عن الشكاوى وسيحاول/تحاول حل المسألة معك.

وبدلاً من ذلك، يمكنك التواصل مع خدمة الصحة الوطنية بإنجلترا NHS England والتي تُكَلِّف بتقديم الخدمات التي توفرها العيادة التي تتبعها. للاتصال بخدمة الصحة الوطنية بإنجلترا NHS England

• إرسال بريد إلكتروني إلى: england.contactus@nhs.net مع وضع "عناية فريق الشكاوى (For the attention of the complaints team)" في سطر الموضوع

• الاتصال هاتفياً بـ 0300 311 22 33

• استخدام خدمة لغة الإشارة البريطانية- <http://interpreternow.co.uk/nhs-ccc>

يمكن العثور على المزيد من المعلومات حول تقديم شكوى على المواقع الإلكترونية الآتية:

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

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

هل يمكنني الاطلاع على نتائج الدراسة؟

نعم، نتائج الدراسة يتم نشرها ويمكن الاطلاع عليها عبر الإنترنت علي موقع

www.gp-patient.co.uk وستتاح أيضاً لكل عيادات الممارس العام. الرجاء ملاحظة أن نتائج الأعمار السابقة متاحة علي الموقع التالي www.gp-patient.co.uk أو علي. للمزيد من المعلومات عن نتائج دراسة مرضى الممارس العام، يرجى زيارة الموقع www.gp-patient.co.uk

هل تؤثر نتائج الدراسة على دخل عيادات الممارس العام؟

لا ترتبط دراسة مرضى عيادة الممارس العام مباشرة بالدفع للممارسات في 2018

ملء الاستبيان:

هل يلزم الإجابة على كل الأسئلة؟

إن الإجابة على هذه الأسئلة أمر تطوعي بالكامل، لذا فليس لزاماً عليك القيام بذلك. إلا أننا نتمنى منك المشاركة حيث سيعطينا هذا أفضل صورة ممكنة عن خبرات الأفراد. هناك أيضاً بعض الأسئلة التي قد نطلب منك تجاوزها بسبب إجاباتك السابقة. على سبيل المثال، يتطلب منك فقط الإجابة على السؤال 9 إذا اخترت "نعم" عند الإجابة على السؤال 8، لكن الرجاء اتباع التعليمات الموجودة في الاستبيان بدقة.

هل أضع نقطة أم علامة زائد في المربع؟

يمكنك وضع أي منهما سواء النقطة أو علامة الزائد في مربع واحد للإجابة التي تكون الأقرب إلى رأيك أو خبرتك الخاصة.

ما الذي يحدث إذا واجهتني صعاب في ملء الاستبيان على الورق؟

توفر وكالة Ipsos MORI رقمًا هاتفيًا للمرضى الذين تواجههم صعاب في ملء الاستبيان. الرجاء الاتصال برقم 0800 819 9136 من الساعة 8ص حتى 9م خلال أيام العمل أو في أيام السبت من الساعة 10ص حتى 5م.

يمكن للمرضى الذين لا يفضلوا ملء الاستبيان على الورق ملئه على الإنترنت من خلال زيارة الموقع الإلكتروني www.gp-patient.co.uk. على الرغم من ذلك، يرجى ملاحظة أنه سيتم قبول إجابة واحدة لكل مريض.

ماذا يعني رمز لغة الإشارة البريطانية الموجود في الصفحة الأمامية من الاستبيان؟

رمز لغة الإشارة البريطانية الموجود في الصفحة الأمامية من الاستبيان هو شعار لغة الإشارة البريطانية.

لغة الإشارة البريطانية هي الشكل الأكثر شيوعاً للغة الإشارة في بريطانيا. ولغة الإشارة البريطانية تحتوي كلغة على هيكلها وبنائها النحوي الخاص بها ولا تعتمد على أو تتصل عن قرب بلغة المحادثة الإنجليزية.

اعتباراً من يناير 2009، سيتم إتاحة مزيد من المعلومات عن الدراسة الخاصة بمريض GP وتوفير نسخة من الاستبيان على شبكة الإنترنت بلغة الإشارات البريطانية من خلال الموقع التالي الخاص بالدراسة: www.gp-patient.co.uk

بالإضافة إلى ذلك، سيتم توفير تعليمات حول إكمال الدراسة عن طريق رابط متوافر على شبكة الإنترنت بلغة الإشارات البريطانية، وستكون الدراسة متوافقة مع معايير قابلية الوصول W3C.

لقد أخطأت؟ ما الذي يجب علي القيام به؟

لا زلنا نرغب في أن ترسل الاستبيان كاملاً حتى إن أخطأت. الرجاء فقط تظليل المربع الخطأ بالكامل ثم اختيار المربع الصحيح بدقة.

لقد افتقدت الاستبيان الخاص بي، هل يمكن إرسال نسخة أخرى لي؟

سنرسل استبيان تذكيري للأفراد الذين لم يقوموا بإعادة الاستبيان الخاص بهم إلينا، وبذلك ستتمكن من الحصول على نسخة خلال الأسبوعين القادمين.

هل يمكنني إعطاء الاستبيان إلى زوجي/صديقي/أي فرد آخر لملمنه؟

لا، فالاستبيان يستفسر عن تجارب الشخص الموجود اسمه على الخطاب، لذا يجب أن تكمله وفقاً لتجاربك الخاصة، على الرغم من أنه يمكنك طلب المساعدة أثناء ملء الاستبيان.

هل يمكنني الإجابة عن المواعيد التي أقوم بها لأفراد آخرين؟

نعم، لكن في جزء واحد فقط من الإستطلاع. يسأل معظم الاستطلاع حول تجارب الشخص الموضح اسمه في الرسالة. في القسم الذي عنوانه "تحديد موعد"، من الممكن الإجابة عن أسئلة متعلقة بالمواعيد التي تجربها لأشخاص آخرين.

هل يمكنني مساعدة أي شخص في ملء الاستبيان؟

نعم، لا بأس في ذلك. يمكنك عرض المساعدة، إذا احتاج أحد الأصدقاء أو الأقارب إلى مساعدتك في ملء الاستبيان. إلا أن الإجابات يجب أن تكون عن خبرتهم هم فقط.

هل يمكنني طلب المساعدة من شخص ما في ملء الاستبيان؟

نعم، لا بأس في ذلك. إذا كنت في حاجة إلى المساعدة في ملء الاستبيان، فيمكنك طلب المساعدة من أحد الأصدقاء أو الأقارب إلا أن الإجابات يجب أن تكون عن خبرتك أنت فقط.

هل يجب علي إعادة إرسال الخطاب؟

لا، يجب عليك فقط إرسال الاستبيان الذي تم إكماله في الظرف المدفوع رسومه البريدية مقدماً.

لقد قمت بتغيير العيادة التي أتعامل معها في الأسبوع الماضي / الشهر الماضي / مؤخرًا، هل لا زال مطالباً بإكمال الاستبيان؟

إذا كنت قد قمت بتغيير عيادة GP الخاصة بك منذ نوفمبر، يُرجى الإجابة عن الأسئلة المتعلقة بالعيادة التي كنت مسجلاً لديها قبل ذلك، للأسئلة المطروحة حول عيادة GP الخاصة بك. لكن، بالنسبة للأسئلة المتعلقة بعيادة ممارسة عامة، يُرجى التفكير في أي مكان حصلت فيه على موعد في عيادة ممارسة عامة. يمكن أن يكون ذلك أي موقع للممارسة العامة، كعيادات أو مراكز GP.

لم أقم بزيارة GP التي أتبعها خلال العام الماضي وتم إرسال استبيان لي، هل يجب علي إكماله؟

نعم، إذا كنت مسجلاً لدى عيادة GP - حتى إذا كنت لم تقم مؤخراً بزيارة GP أو ممرضة أو أخصائي رعاية صحية آخر، لا تزال إجاباتك قيّمة بالنسبة لنا. هناك أسئلة في الاستبيان تسأل عن توقيت آخر مرة حاولت فيها تحديد موعد في عيادة ممارسة عامة ومتى حصلت آخر مرة على موعد لعيادة ممارسة عامة؛ سيساعدنا ذلك في فهم ما إذا كانت تجربتك حديثة أم لا.

أنا لا أرى (طبيبي) GP الخاص في عيادة الممارس العام، لكنني أرى فقط الممرضة الموجودة في العيادة. هل لا يزال يجب علي ملء الدراسة؟

نعم، لا يزال بإمكانك إكمال الاستطلاع. معظم الأسئلة متعلقة بالممارسة العامة ككل، ويتضمن ذلك المواعيد مع GP أو ممرضة أو أخصائي رعاية صحية آخر.

متى يجب علي إعادته إليكم؟

نرجو إعادة استطلاعك المُكتمل في أسرع وقتٍ ممكن، ونرجو منك التأكد أن يصلنا في جميع الأحوال قبل:

الثاني من أبريل 2018

لم أتلق ظرفاً/استبياناً مع الخطاب المرسل لي؟

يرجى تقبل اعتذارنا إذا حدث ذلك. سنرسل لك قريباً خطاباً تذكيرياً بالإضافة إلى نسخة من الاستبيان لذا الرجاء إكمال الدراسة عند وصولها إليك، الرجاء استخدام الظرف المرفق لإرسال الاستبيان. أو إذا رغبت في إرسال الاستبيان الخاص بك إلينا قبل ذلك، الرجاء وضع الاستبيان في ظرف مكتوب عليه "FREEPOST GP PATIENT SURVEY". ليس هناك حاجة لوضع طابع بريد.

إكمال الاستبيان عبر الإنترنت / الموقع الإلكتروني

هل يمكنني إكمال الدراسة على الإنترنت؟

إذا كنت تفضل إكمال هذه الدراسة على الإنترنت، فيرجى زيارة الموقع الإلكتروني

www.gp-patient.co.uk واتباع الرابط الخاص بالدراسة. ستحتاج بعد ذلك إلى إدخال الرقم المرجعي المكون من 10 أرقام / اسم المستخدم الخاص عندما يطلب منك اسم المستخدم، بالإضافة إلى كلمة المرور الخاصة بك. الرقم المرجعي وكلمة المرور مطبوعان في الصفحة الأولى من الاستبيان. على الرغم من ذلك، الرجاء ملاحظة أنه سيتم قبول إجابة واحدة لكل مريض.

لقد فقدت بيانات تسجيل الدخول/المرجع الخاصة بي لإكمال الدراسة على الإنترنت. هل يمكنني الحصول عليهم مرة أخرى؟

معذرة، لن نتمكن من إعطائك بيانات تسجيل الدخول الخاصة بك حيث إننا لا نملك قابلية الوصول إلى أي بيانات شخصية. إذا كنت ترغب في إكمال الدراسة على شبكة الإنترنت، برجاء الانتظار لمدة أسبوعين حيث سنقوم بإرسال تذكيرًا لكل فرد لم يملأ الدراسة، وسوف تحصل على نسخة أخرى من الاستبيان ويجوز لك اختيار إكمال الدراسة على الورق أو استخدام المرجع لإكمالها على الإنترنت.

أين يمكنني إيجاد اسم المستخدم/الرقم المرجعي لإكمال الدراسة على الإنترنت؟

اسم المستخدم/الرقم المرجعي وكلمة المرور لإكمال الدراسة على الإنترنت مطبوعان في الصفحة الأولى من الاستبيان في القسم المميز برمز جهاز الكمبيوتر.

المشاركة:

لماذا لم أتلق استبياناً؟ كيف يمكنني الحصول على واحد؟

يتم إرسال الاستبيان إلى مجموعة مختارة عشوائياً من الأفراد المسجلين لدى عيادات GP في إنجلترا. اختار NHS England أسمائهم بصورة عشوائية من قائمة مرضى إن اتش إس المسجلين لدى GP. وللتأكد من أن الدراسة صالحة، لا يمكن لوكالة Ipsos MORI إرسال الاستبيانات إلى الأفراد الذين لم يتم اختيارهم بصورة عشوائية للمشاركة في الدراسة.

أنا لست مسجلاً مع عيادة GP في الوقت الحالي، هل لا يزال يجب علي ملء الاستبيان؟

يتم إرسال هذا الاستبيان إلى الأشخاص الذين كانوا مسجلين لدى عيادة GP في الأشهر الستة الماضية. لذا، إذا كنت مسجلاً لدى عيادة خلال تلك الفترة، حتى إذا كنت غير مسجل حالياً، لا يزال بمقدورك إكمال الاستطلاع. نرجو الإجابة عن الأسئلة حول العيادة التي كنت مسجلاً لديها خلال تلك الفترة (أو معظم تلك الفترة) للأسئلة المطروحة حول عيادة GP التي تتبعها. مع ذلك، بالنسبة للأسئلة المتعلقة بعبادة ممارسة عامة، يُرجى التفكير في أي مكان حصلت فيه على موعد في عيادة ممارسة عامة. يمكن أن يكون ذلك أي موقع للممارسة العامة، كعيادات أو مراكز GP.

لم أتصل بعبادة GP الخاصة بي مؤخراً، هل لا يزال يجب علي ملء الاستبيان؟

نعم، لا يزال بإمكانك إكمال الاستطلاع. في حالة عدم انطباق أحد الأسئلة عليك، نرجو اختيار "لا ينطبق" (عند الإدراج) أو تركه فارغاً. لقد قمنا أيضاً بإدراج تعليمات توجيه ستساعدك على تجنب الإجابة على الأسئلة غير المتعلقة بك.

بمن علي الاتصال إذا لا اريد المشاركة؟

المشاركة طوعية تماماً، و لكن نتمنى منكم المشاركة فهذا سيتيح لنا افضل صورة ممكنة من تجارب الناس وخبراتهم عند زيارة طبيبيكم او الاتصال به.

إذا لم تكن ترغب في المشاركة، لا تحتاج فعل شيئاً أكثر من ذلك، رغم انه قد لا تزال تتلقى ما يصل الى اثنين من تذكير لنا، التي تجاهلها ايضاً.

إذا أخبرتني برقمك المرجعي ، سنتمكن من إزالة اسمك وعنوانك من أي رسائل تذكير أخرى، ولكننا لن نتمكن من وقف أي رسائل تذكير سبق إعدادها لإرسالها في خلال الأسبوعين أو الثلاثة أسابيع المقبلة.

عام:

ما تكلفة الاتصال بأرقام 0800؟

كل الاتصالات بأرقام الهاتف 0800 مجانية عندما يكون الاتصال من هاتف أرضي عادي في المملكة المتحدة.

ما هي Ipsos MORI؟

Ipsos MORI هي منظمة مسجلة ومستقلة للأبحاث وتلتزم بصرامة بمدونة السلوك الأخلاقية الخاصة بجمعية الأبحاث التسويقية (Market Research Society). تم الدمج بين كل من Ipsos UK وMORI، اللذين من الممكن أنك سمعت اسم كل منهما بشكل منفصل، في أكتوبر، 2005 لتكوين ثاني أكبر منظمة أبحاث في المملكة المتحدة. تم منح Ipsos MORI معيار العمل الدولي ISO 20252 والمعيار الدولي لأمن المعلومات ISO 27001 من قبل هيئة التقييم المعتمدة

Marketing Quality Assurance (MQA)، وهي بذلك أول وكالة أبحاث في العالم تحقق هذين المعيارين. لمزيد من المعلومات عن Ipsos MORI، الرجاء الانتقال إلى

www.ipsos-mori.com

السرية / حماية البيانات:

كيف حصلتم على اسمي وعنواني؟

ترسل وكالة Ipsos MORI الاستبيانات بالنيابة عن NHS England. اختار NHS England أسماء بصورة عشوائية من قائمة إن اتش إس للمرضى المسجلين لدى عيادات GP. ستحتفظ وكالة Ipsos MORI بتفاصيل الاتصال هذه في سرية، وبمجرد الانتهاء من هذه الدراسة، سيتم التخلص منها بصورة آمنة. لم يتم تزويد وكالة Ipsos MORI بأي معلومات عيادية حول صحة المرضى أو استشاراتهم.

هل سُمح لكم الاطلاع على البيانات الصحية الخاصة بي؟

لا، لم يحدث مطلقاً. حصلت وكالة Ipsos MORI فقط على رقمك الخاص لدى إن اتش إس واسمك وعنوانك وسنة وشهر الميلاد والنوع بحيث تتمكن من الاتصال بك بخصوص الدراسة. لم يتم الحصول على بيانات تتعلق بصحتك - حيث تظل سرية بينك وبين GP الخاص بك.

سيتم استخدام المعلومات الخاصة بالنوع وسنة وشهر الميلاد فقط لأغراض تتعلق بالتأكد من أن بيانات الدراسة غير محددة الهوية تتماثل مع التركيب السكاني إلى أقرب درجة ممكنة.

كيف يشترك الطبيب الخاص بي في هذه الدراسة؟

يتم إجراء الدراسة كجزء من الترتيبات الجارية الخاصة بالعمود بين NHS England وعبادة GP الخاصة بك. يتم إرسال الاستبيان إلى مجموعة مختارة عشوائياً من الأفراد المسجلين لدى عيادات GP في إنجلترا وتم اختيار اسمك بشكل عشوائي من قائمة المرضى المسجلين لدى جي بي الموجودة لدى

NHS England.

تم إخطار عيادات GP عن الدراسة مقدماً وسيتمكنوا من الاطلاع على النتائج الإحصائية غير محددة الهوية بالنسبة لعيادة كل منهم ولكن لن يطلعوا على الإجابات الفردية.

هل يعرف الطبيب الخاص بي بهذه الدراسة؟

نعم، تم إرسال معلومات سابقة عن الدراسة إلى GP الخاص بك، بما في ذلك الأسباب الخاصة بالقيام بها.

هل سيطلع الطبيب الخاص بي على إجاباتي على هذه الدراسة؟

لا، لن يطلع أحد من خارج وكالة Ipsos MORI على الإجابات الشخصية المحددة الهوية. سيتم فقط تقديم بيانات مجهولة الهوية إلى NHS England وNHS. لن يعرف أحد من خارج وكالة Ipsos MORI من تم إرسال الاستبيانات إليهم أو من الذي أعادها إلينا.

هل سيتم تحديد هويتي في النتائج؟

لا، لن يطلع أحد من خارج وكالة Ipsos MORI على الإجابات الشخصية المحددة الهوية. سيتم فقط تقديم بيانات مجهولة الهوية إلى NHS England وإن اتش إس. لن يعرف أحد من خارج وكالة Ipsos MORI من تم إرسال الاستبيانات إليهم أو من الذي أعادها إلينا.