

GP PATIENT SURVEY

O průzkumu

Proč se provádí tento průzkum?

Průzkum mezi pacienty praktického lékaře má pacientům poskytnout příležitost okomentovat zkušenosti z ordinace praktického lékaře. V průzkumu se ptáme na vaše zkušenosti s místním praktickým lékařem a dalšími službami NHS a na vaše obecné zdraví. V průzkumu se budeme pacientů ptát na řadu problémů, kromě jiného např. na to, jak snadné je pro pacienty domluvit si v ordinaci schůzku, na spokojenost s otevírací dobou, kvalitou péče ze strany praktického lékaře a sester.

Odpovědi na průzkum zhodnotí pacientovu zkušenost a pomohou ordinacím pochopit, kde je třeba provést zlepšení. Tento průzkum je pro pacienty příležitostí sdělit své názory na chod ordinace a poskytování služeb pacientům.

Od koho tento průzkum vlastně je?

Průzkum je jedním ze způsobů, jakým společnost NHS England usiluje o to, aby systém zdravotní péče NHS lépe vycházel vstříc potřebám pacientů. Díky tomuto průzkumu získá společnost NHS England představu o tom, jaké mají lidé zkušenosti s místními službami NHS. Průzkum vede jménem společnosti NHS England nezávislá výzkumná agentura Ipsos MORI.

Proč mi byl zaslán dotazník?

Dotazník vám byl zaslán, protože jste byli náhodně vybráni z dospělých pacientů zaregistrovaných u praktického lékaře v Anglii. Pro tuto vlnu průzkumu mezi pacienty praktického lékaře bylo vybráno 1 miliónu dospělých pacientů zaregistrovaných u praktického lékaře v Anglii.

Proč se provádí tento průzkum znovu?

Průzkum zjišťuje názory pacientů v souvislosti s jejich zkušenostmi v ordinacích a s ohledem na péči a služby poskytované jejich praktickým lékařem. I když jste dotazník vyplňovali již loni, získali jste další zkušenosti a tento rok jsme připravili více otázek.

Musím se zúčastnit?

Účast je zcela dobrovolná, dotazník tedy nemusíte vyplňovat. Aby však výsledky přinesly přesný popis toho, jakou mají lidé zkušenost se svou ordinací nebo se zdravotnickým střediskem, potřebujeme více názorů z širokého spektra společnosti. Proto bychom byli rádi, kdyby dotazník vyplnilo co nejvíce lidí.

Tento průzkum představuje příležitost pro pacienty, aby se vyjádřili ke kvalitě místních poskytovaných zdravotnických služeb. Doufáme, že pacienti vybraní pro účast v tomto průzkumu využijí této příležitosti k tomu, aby nám k těmto důležitým záležitostem poskytli své názory. Čím více odpovědí obdržíme, tím přesnější obrázek získáme o tom, jak se v jednotlivých ordinacích poskytují služby.

Kolik dotazníků rozesíláte?

Do průzkumu bylo vybráno přibližně jeden 1 milionu dospělých pacientů zaregistrovaných u praktického lékaře v Anglii, takže každý rok dotazník dostane přibližně 2 miliónu pacientů z různých částí Anglie.

Ptáte se na řadu věcí, mimo jiné například, jak je pro pacienty snadné nebo náročné objednat se k praktickému lékaři, jak jsou spokojeni s tím, jak dlouho musí na schůzku s praktickým lékařem čekat a na kvalitu péče poskytované zdravotními odborníky. Jak Vám mohu říci o dalších aspektech služeb poskytovaných mým praktickým lékařem, GP, nebo jak si na ně mohu stěžovat?

Společnost Ipsos MORI Vám nemůže pomoci s žádnými jinými dotazy nebo stížnostmi, které případně máte na svého lékaře, zdravotní sestru nebo ordinaci GP. Společnost Ipsos MORI jen provádí průzkum mínění pacientů praktických lékařů, GP Patient Survey, pro služby národní zdravotní péče v Anglii, NHS England.

Pokud si přejete podat stížnost nebo komentář na služby nebo péči, které Vám lékař nebo ordinace GP poskytují, musíte se v první řadě obrátit na danou ordinaci. Pokud máte stížnost, každá ordinace má pověřeného zaměstnance, který je odpovědný za vyřizování stížností. Ten se pokusí záležitost vyřešit.

Popřípadě se můžete obrátit na NHS England, která řídí služby poskytované Vaší ordinací. NHS England můžete kontaktovat:

- e-mail: england.contactus@nhs.net se slovy „For the attention of the complaints team“ v řádku předmětu
- telefon 0300 311 22 33
- použijte britské služby znakové řeči - <http://interpreternow.co.uk/nhs-ccc>

Více informací o tom, jak si podat stížnost, naleznete na následující adrese webových stránek:

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

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

Mohu si přečíst výsledky průzkumu?

Ano. Výsledky průzkumu, jsou publikovány a jsou k dispozici na internetových stránkách www.gp-patient.co.uk. Jsou k dispozici na internetu a také ve všech ordinacích praktického lékaře. Výsledky průzkumu z předešlých let jsou k dispozici na internetové stránce www.gp-patient.co.uk

Další podrobnosti o výsledcích průzkumu naleznete na www.gp-patient.co.uk.

Ovlivní výsledky průzkumu příjem praktického lékaře?

Příjmy ordinací GP nejsou s průzkumem mezi pacienty prováděným v letech 2018 přímo spojeny.

Vyplňování dotazníku:

Musím odpovědět na všechny otázky?

Jestli na tyto otázky odpovíte, záleží zcela na vašem uvážení. Ne, nemusíte. Doufáme však, že se průzkumu zúčastníte, protože to nám umožní získat co nejlepší představu o zkušenostech pacientů. V závislosti na vašich předešlých odpovědích budeme u některých otázek chtít, abyste je přeskočili. Pokud jste například u otázky 9 zaškrtnli odpověď „Ano“, stačí, když odpovíte pouze na otázku 8, řiďte se však pečlivě pokyny v dotazníku.

Mám políčko označit křížkem nebo ho zaškrtnout?

Odpověď, která nejlépe vystihuje váš názor nebo zkušenost, můžete buď označit křížkem, nebo ji zaškrtnout.

Co mám dělat, když mám potíže s vyplněním papírového dotazníku?

Pro pacienty, kteří mají potíže s vyplňováním dotazníku, je k dispozici telefonní číslo 0800 819 9138 společnosti Ipsos MORI, na které můžete volat v době od 8:00 do 21:00 během pracovního dne nebo od 10:00 do 17:00 v sobotu.

Pacienti, kteří nechtějí vyplňovat papírový dotazník, mohou vyplnit dotazník na internetu – navštivte stránky www.gp-patient.co.uk. Nezapomeňte však, že od jednoho pacienta může být přijat pouze jeden vyplněný dotazník.

Co znamená symbol BSL na přední straně dotazníku?

Symbol BSL na přední straně dotazníku je logo pro britský znakový jazyk (British Sign Language).

Britský znakový jazyk (BSL) je nejrozšířenější forma znakového jazyka ve Velké Británii. Britský znakový jazyk má svou vlastní gramatickou strukturu a větnou skladbu a není spojený ani přímo příbuzný s hovorovou angličtinou.

Od ledna 2009 budou informace o průzkumu GP Patient Survey a online verze průzkumu k dispozici v britském znakovém jazyce (BSL) na webové stránce průzkumu na adrese www.gp-patient.co.uk.

V britském znakovém jazyce bude také návod k vyplnění průzkumu ve formě odkazu online a průzkum bude plně kompatibilní se standardy W3C pro usnadnění přístupu.

Udělal(a) jsem chybu. Co mám dělat?

Byli bychom rádi, kdybyste vyplněný dotazník odeslali i v případě, že uděláte chybu. Políčko s nesprávnou odpovědí prostě zabarvěte a poté zřetelně zaškrtněte políčko se správnou odpovědí.

Ztratil(a) jsem dotazník, můžete mi poslat další kopii?

Lidem, kteří neodevzdali dotazník, budeme posílat záložní dotazník. Dostanou ho obvykle v průběhu několika příštích týdnů.

Mohu dát dotazník vyplnit svému partnerovi/příteli/někomu jinému?

Ne, dotazník se ptá na zkušenosti osoby, která je uvedena v dopise. I když můžete požádat o pomoc při jeho vyplňování, musíte v něm uvádět své vlastní zkušenosti

Mohu se vyjadřovat k tomu, jak se mi dařilo objednávat v ordinaci nějaké jiné osoby?

Ano, ale pouze v jedné části tohoto dotazníku. Dotazník se z velké části ptá na zkušenosti osoby uvedené v záhlaví dopisu. V části nazvané „Sjednání návštěvy“ je možné zodpovědět otázky o objednávkách, které jste učinil/a jménem jiné osoby.

Mohu s vyplňováním dotazníku pomoci někomu jinému?

Ano, to je v pořádku. Pokud váš přítel nebo příbuzný potřebuje vaši pomoc při vyplňování dotazníku, můžete jim pomoci. Odpovědi se však musejí týkat jejich vlastních zkušeností.

Mohu požádat někoho jiného o pomoc s vyplňováním dotazníku?

Ano, to je v pořádku. Pokud potřebujete pomoc při vyplňování dotazníku, můžete požádat přítele nebo příbuzného. Odpovědi se však musejí týkat pouze vaší vlastní zkušenosti.

Musím odesílat dotazník zpět s dopisem?

Ne, stačí odeslat pouze vyplněný dotazník v obálce se zaplaceným poštovním, kterou jsme vám poskytli.

Minulý týden/měsíc/v nedávné době jsem změnil(a) ordinaci, mám přesto dotazník vyplňovat?

Pokud jste od listopadu změnil/a ordinaci GP, u otázek týkajících se ordinace GP prosím uveďte odpovědi týkající se Vaší ordinace, u které jste byl/a zaregistrován/a předtím. U otázek týkajících se ordinací praktických lékařů se však můžete zamyslet nad jakoukoli ordinací, kde jste byl/a objednán/a k praktickému lékaři. Může to být jakékoli místo, kde ordinují praktičtí lékaři, jako jsou ordinace nebo střediska GP.

Svého praktického lékaře jsem v průběhu minulého roku ani jednou nenavštívil(a), přesto jsem dostal(a) dotazník. Mám ho vyplňovat?

Ano, pokud jste zaregistrován/a v ordinaci GP - Vaše odpovědi jsou pro nás hodnotné, i pokud jste u GP, zdravotní sestry nebo jiného zdravotního odborníka už nějakou dobu nebyl/a. V průzkumu jsou otázky o tom, kdy jste se naposledy pokusil/a objednat k praktickému lékaři a kdy jste naposledy měl/a s praktickým lékařem schůzku. Ty nám pomohou zjistit, zda jsou Vaše zkušenosti nedávné, či nikoli.

Svého praktického lékaře nevidám, navštěvuji pouze sestru v ordinaci. Můžu přesto dotazník vyplnit?

Ano, i tak můžete průzkum vyplnit. Většina otázek se vztahuje na ordinace praktických lékařů jako celku. To zahrnuje objednání k praktickému lékaři GP, zdravotní sestře nebo jiným zdravotním odborníkům.

Kdy musím dotazník nejpozději zaslat zpět?

Vraťte prosím vyplněný dotazník co nejdříve a v každém případě se prosím ujistěte, že jej dostaneme nejpozději do:

2. dubna 2018

S dopisem mi nebyla zaslána obálka/dotazník.

Pokud se vám to stalo, omlouváme se vám. Zanedlouho budeme zasílat záložní dopis spolu s kopií dotazníku, prosíme, vyplňte dotazník, až dostanete tento dopis a zašlete ho zpět v přiložené obálce. Pokud však máte dotazník a chcete nám ho zaslat dříve, vložte ho do obálky s nápisem "FREEPOST GP PATIENT SURVEY". Známkou není potřeba.

Vyplňování průzkumu na webové stránce/internetu:

Mohu dotazník vyplnit na internetu?

Pokud chcete tento průzkum vyplnit na internetu, navštivte stránky www.gp-patient.co.uk a následujte odkaz na průzkum. Bude nutné, abyste při výzvě k zadání uživatelského jména zadali své referenční číslo/uživatelské jméno a také své jedinečné heslo. Referenční číslo a heslo jsou vytištěny na první straně dotazníku. Nezapomeňte prosím, že od jednoho pacienta může být přijat pouze jeden vyplněný dotazník.

Ztratil(a) jsem své přihlašovací údaje/referenční údaje nutné k vyplnění dotazníku na internetu. Můžete mi je zaslat znovu?

Bohužel vám nemohu poskytnout vaše přihlašovací údaje, protože nemám přístup k žádným osobním údajům. Chcete-li průzkum vyplnit online, počkejte několik týdnů. Poté budeme všem klientům, kteří průzkum ještě nevyplnili, rozesílat upomínku. S upomínkou obdržíte další kopii dotazníku, takže se můžete rozhodnout, zda průzkum vyplníte na papíře, nebo použijete odkaz pro vyplnění online.

Kde najdu uživatelské jméno/referenční číslo pro vyplnění průzkumu na internetu?

Uživatelské jméno/referenční číslo a heslo pro vyplnění průzkumu na internetu jsou vytištěny na první straně dotazníku v části označené symbolem počítače.

Účast:

Proč jsem neobdržel(a) dotazník? Kde ho seženu?

Dotazník zasíláme náhodně zvoleným osobám, které jsou zaregistrovány u GP v Anglii. NHS England vybírá jejich jména náhodným způsobem ze seznamu NHS, kde jsou uvedeni všichni pacienti zaregistrovaní u GP. Aby společnost Ipsos MORI zaručila věrohodnost průzkumu, nemůže ho zasílat lidem, kteří nebyli k účasti v průzkumu vybráni tímto náhodným způsobem.

V danou chvíli nejsem u žádného praktického lékaře zaregistrován(a), mám přesto dotazník vyplňovat?

Tento průzkum zasíláme osobám, které se v ordinaci GP zaregistrovaly během posledních 6 měsíců. Pokud jste tedy byl/a v daném období zaregistrována v nějaké ordinaci, můžete průzkum vyplnit i případně, že už zaregistrován/a nejste. Na otázky týkající se Vaší ordinace GP prosím odpovídejte s ohledem na ordinaci, u které jste byl/a zaregistrován/a v daném období (nebo po většinu daného období). U otázek týkajících se ordinací praktických lékařů se však můžete zamyslet nad jakoukoli ordinací, kde jste byl/a objednána k praktickému lékaři. Může to být jakékoli místo, kde ordinují praktičtí lékaři, jako jsou ordinace nebo střediska GP.

Svého praktického lékaře jsem v průběhu poslední doby vůbec nenavštívil(a), mám přesto dotazník vyplňovat? Ano, i tak můžete průzkum vyplnit. Pokud se na Vás otázka nevztahuje, zvolte prosím možnost „Netýká se mě“ (pokud je uvedena) anebo ponechejte otázku nezodpovězenou. Také jsme zahrnuli směrovací pokyny, které Vám pomohou přeskočit otázky, které se Vás netýkají.

Koho mám kontaktovat , pokud se nechci zúčastnit?

Účast je zcela dobrovolná, ale doufáme, že se budete účastnit, protože nám to poskytne co nejlepší obraz o zkušenostech lidí, když navštívíte nebo zavoláte lékaře.

Pokud si nepřejete se účastnit, nepotřebujete udělat nic víc, i když stále můžete od nás obdržet až dvě upomínky, které ale můžete také klidně ignorovat.

Pokud mi sdělíte své referenční číslo, můžeme odebrat vaše jméno a adresu ze seznamu adresátů budoucích upomínek. Nemůžeme však zastavit upomínky, které jsou již připraveny k odeslání v příštích dvou nebo třech týdnech.

Obecné:

Kolik stojí hovory na čísla 0800?

Pokud zavoláte z běžné pevné linky ve Velké Británii, všechny hovory na telefonní čísla 0800 jsou zadarmo.

Co je Ipsos MORI?

Společnost Ipsos MORI je registrovaná a nezávislá výzkumná organizace, která se přísně řídí etickými požadavky Market Research Society (společnosti pro výzkum trhu). Společnosti Ipsos UK a MORI, o nichž jste již možná slyšeli, se v říjnu roku 2005 spojily, takže vznikla druhá největší výzkumná organizace ve Velké Británii. Společnosti Ipsos MORI byla udělena nová mezinárodní norma kvality Standard ISO 20252 a mezinárodní norma pro bezpečnost informací International Standard for Information Security ISO 27001. Tyto normy udělil společnosti Ipsos MORI, jako vůbec první výzkumné agentuře na světě, která získala obě normy zároveň, akreditovaný certifikační úřad Marketing Quality Assurance (MQA). Více informací o společnosti Ipsos MORI najdete na adrese www.ipsos-mori.com

Důvěrnost/ochrana osobních údajů:

Jak jste získali moje jméno a adresu?

Společnost Ipsos MORI rozesílá dotazníky jménem NHS England. NHS England vybírá jména náhodným způsobem ze seznamu NHS, kde jsou uvedeni všichni pacienti zaregistrovaní u praktického lékaře. Společnost Ipsos MORI tyto kontaktní údaje bude uchovávat jako důvěrné a ihned po dokončení průzkumu je bezpečným způsobem zlikviduje. Společnosti Ipsos MORI nebyly poskytnuty žádné klinické informace o zdraví nebo lékařských konzultacích pacienta.

Máte přístup k údajům o mém zdraví?

Ne, v žádném případě. Společnost Ipsos MORI pouze získala vaše číslo NHS, jméno, adresu datum narození a pohlaví, aby vás mohla kontaktovat ohledně průzkumu. Nebyly získány žádné informace o vašem zdraví – ty zůstávají důvěrné mezi vámi a vaším praktickým lékařem.

Informace o datu narození a pohlaví budou použity proto, aby anonymizované údaje vyplývající z průzkumu odpovídaly co nejpřesněji profilu populace.

Jakým způsobem se na tomto průzkumu podílí můj lékař?

Průzkum se provádí v rámci aktuálního sjednávání smluv mezi NHS England a vaší ordinací GP. Dotazník se zasílá náhodně zvolené skupině lidí, kteří jsou zaregistrovaní u GP v Anglii, a vaše jméno bylo vybráno náhodně ze seznamu pacientů zaregistrovaných u GP, který přechovává NHS England.

Ordinace GP byly o průzkumu předem informovány. Budou mít přístup k anonymizovaným statistickým výsledkům týkajícím se jejich ordinace, ale nebudou mít přístup k osobním odpovědím.

Ví o tomto průzkumu můj lékař?

Ano, váš lékař byl na tento průzkum předem upozorněn a byl také upozorněn na důvody, které k němu vedou.

Bude si můj lékař moci prohlédnout mé odpovědi v tomto průzkumu?

Ne, žádné identifikovatelné osobní odpovědi nebudou zveřejňovány nikomu mimo společnost Ipsos MORI. NHS England a NHS obdrží pouze anonymní údaje. Nikdo mimo společnost Ipsos MORI nebude vědět, komu byly dotazníky zaslány nebo kdo je vyplnil.

Bude mě možné ve výsledcích průzkumu osobně identifikovat?

Ne, žádné identifikovatelné osobní odpovědi nebudou zveřejňovány nikomu mimo společnost Ipsos MORI. NHS England a NHS obdrží pouze anonymní údaje. Nikdo mimo společnost Ipsos MORI nebude vědět, komu byly dotazníky zaslány nebo kdo je vyplnil.