

GP PATIENT SURVEY

حول الاستبيان:

لماذا يتم إجراء هذا الاستبيان؟

تم تصميم استبيان GP Patient Survey لمنح الفرصة للمرضى للتعليق على تجاربهم مع عيادات GP وخدمات NHS المحلية الأخرى.

تتناول أسئلة الاستبيان المرفق تجاربكم مع عيادة GP في منطقتكم المحلية وخدمات هيئة NHS المحلية الأخرى وكذلك حول صحتكم العامة. كما تتناول أسئلته مجموعة من الموضوعات، مثل مدى صعوبة أو سهولة التواصل مع العيادة، ونوعية الرعاية التي يقدمها ممارسو الرعاية الصحية، وتجربتكم مع NHS في حال إغلاق عيادة GP التابع لها. كما يتضمن الاستبيان أيضًا عددًا من الأسئلة التي تتناول تجربتكم مع خدمات علاج الأسنان والصيدلية التابعة لـ NHS.

تساعد الإجابات التي نحصل عليها NHS على تحسين الخدمات الصحية المحلية للأشخاص مثلك ومثل أفراد عائلتك. من المهم أن نسمع عن تجربتك حتى إذا لم تكن قد زرت عيادة GP التابع لها مؤخرًا أو إذا كنت قد شاركت في أحد الاستبيانات من قبل.

من هو مصدر هذا في الواقع؟

تُدِير Ipsos، وهي وكالة أبحاث مستقلة، الاستبيان بالنيابة عن NHS England.

لماذا تمت دعوتي للمشاركة؟

لقد تمت دعوتك للمشاركة لأنه تم اختيارك بصورة عشوائية من بين المرضى البالغين المسجلين لدى عيادات GP في إنجلترا. وتم اختيار نحو 2.5 مليون مريض تزيد أعمارهم عن 16 عامًا مسجلين لدى عيادات GP في إنجلترا لتلقي الدعوة لهذه المرحلة من GP Patient Survey.

لماذا تم إرسال رسالة نصية لي؟ هل هذا أمر صائب؟

إننا نرسل رسائل نصية للتذكير بالمشاركة في الاستبيان، عندما تكون لدينا أرقام الهواتف الجوال، ويتم إرسال الرسائل النصية من "GP_Survey" أو "NHS GP Patient Survey" اعتمادًا على مزود الهاتف الخاص بك وجهازك. تحتوي كل رسالة على رابط فريد يحتوي على بيانات تسجيل الدخول الخاصة بك. يُمكنك هذا من المشاركة عبر الإنترنت دون الحاجة إلى إدخال رمز الوصول الشخصي الخاص بك.

هذا مثال على إحدى الرسائل النصية:

We recently sent you a letter about your experience of your GP practice. Please click on the link to give feedback via the NHS GP Patient Survey: <https://tx.vc/r/4jvbr/28vfj7/7SQaQwh>
You don't need to enter your log-in details. Any questions? Please call Freephone **0800 819 9135**. Thank you.

قد تتلقى أيضًا رسالة نصية، تحتوي على رابط فريد لرسالة إلكترونية، تدعوك للمشاركة في الاستبيان. مما يتيح لك أيضًا المشاركة عبر الإنترنت دون الحاجة إلى إدخال رمز الوصول الشخصي الخاص بك.

لماذا يتم إجراء هذا الاستبيان مرة أخرى؟

يسمح GP Patient Survey للمرضى بتقديم ملاحظات حول خبراتهم وتفضيلاتهم فيما يتعلق بالرعاية والخدمات التي توفرها عيادة GP. نقوم بإجراء استبيانات GP Patient Survey كل عام لمتابعة التغييرات التي تحدث بمرور الوقت ولمراقبة جودة الخدمات. سيساعد الاستبيان NHS في تحسين عيادات GP وخدمات NHS المحلية الأخرى حتى تلبي احتياجاتك بشكل أفضل.

حتى إذا كنت قد شاركت في استبيان العام الماضي، فمن المهم لنا أن نعرف منك آخر خبراتك.

يمن يجب أن أتواصل إن كنت لا أريد المشاركة؟

المشاركة أمر تطوعي بالكامل، ولكننا نأمل أن تشارك حيث إن هذا سيعطينا أفضل صورة ممكنة عن تجارب الناس مع عيادات GP التي يتعاملون معها وخدمات NHS المحلية الأخرى.

إذا كنت لا ترغب في تلقي أي تذكيرات بخصوص هذا الاستبيان، يُرجى الاتصال بخط المساعدة الخاص باستبيان Ipsos على الرقم المجاني 08008199135 (من الساعة 8 صباحًا حتى 9 مساءً من الاثنين إلى الجمعة؛ ومن الساعة 10 صباحًا حتى 5 مساءً أيام السبت). يمكنك أيضًا إرسال رسالة بريد إلكتروني إلى Ipsos على البريد الإلكتروني GPPatientSurvey@ipsos.com

يُرجى الاستعداد لتقديم رمز الوصول الخاص بك، والذي يمكنك العثور عليه في منتصف الرسالة. يُرجى

لدي شكوى بشأن عيادة GP التي أتعامل معها بشأن أمر لم يغطه الاستبيان، كيف أقدم شكواي؟

لا تستطيع Ipsos مساعدتك في أي استفسار أو شكوى قد تكون لديك من طبيبك أو ممرضتك أو عيادة GP التي تتابع معها. تجري Ipsos استبيان GP Patient Survey فقط بالنيابة عن NHS England

إذا كنت ترغب في تقديم تعليق حول عيادة GP التي تتعامل معها، فيمكنك تقديم ملاحظات مكتوبة بطرق أخرى. على سبيل المثال، يجب أن تقدم عيادة GP "فحص الأصدقاء والعائلة (FFT)" الذي يسمح لك بترك تعليقات حول تجربتك. يمكنك أيضًا تقديم ملاحظات حول الخدمات التي تلقيتها من خلال نشر التعليقات على بعض المواقع الإلكترونية بما فيها موقع NHS و Care Opinion. يمكن العثور على مزيد من المعلومات حول كيفية تقديم الملاحظات على موقع NHS England الإلكتروني على:

[./https://www.england.nhs.uk/participation/get-involved/how/feedback](https://www.england.nhs.uk/participation/get-involved/how/feedback)

إذا كنت تود تقديم شكوى حول الخدمة أو الرعاية التي يقدمها العاملون في عيادة GP التي تتابع معها، فيمكنك تقديم الشكوى مباشرة إلى العيادة التي تتابع معها أو إلى المفوض، وهي المنظمة التي تدفع مقابل الخدمة أو الرعاية التي تلقيتها. بالنسبة لخدمات الممارس العام، المفوض هو مجلس الرعاية المتكاملة المحلي (ICB) الذي تتبعه. ستتمكن العيادة في معظم الأحيان من حلّ مشكلتك داخليًا. أما إذا كنت ترغب في تقديم الشكوى مباشرة إلى مجلس الرعاية المتكاملة المحلي (ICB)، فستتمكن من معرفة مزيد من التفاصيل عبر هذا الموقع الإلكتروني: [NHS](#)

[England » Contact your local integrated care board \(ICB\)](#)

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

[NHS England » Feedback and complaints about NHS services](#)

هل يمكنني الاطلاع على نتائج الاستبيان؟

نعم، نتائج الاستبيان يتم نشرها ويمكن الاطلاع عليها عبر الإنترنت على الموقع

www.gp-patient.co.uk

ملء الاستبيان:

هل يلزم الإجابة على كل الأسئلة؟

إن الإجابة على أي من هذه الأسئلة، بما في ذلك أي أسئلة ديموغرافية تحت قسم "معلومات عنك" أمر تطوعي بالكامل، لذا فليس لزاماً عليك القيام بذلك. إلا أننا نتمنى منك الإجابة عن أكبر عدد ممكن من الأسئلة حيث سيعطينا هذا أفضل صورة ممكنة عن خبراتك.

سيختطى الاستبيان الذي يتم إجراؤه عبر الإنترنت بعض الأسئلة التي لا تنطبق عليك بسبب إجاباتك السابقة. لكن إذا قمت بملء الاستبيان الورقي، فيرجى اتباع التعليمات 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 احتجت للمساعدة في المشاركة في الاستبيان؟

توفر وكالة Ipsos رقمًا هاتفيًا للمرضى الذين يحتاجون للمساعدة في ملء الاستبيان. الرجاء الاتصال برقم 08008199136 من الساعة 8ص حتى 9م خلال أيام العمل أو في أيام السبت من الساعة 10ص حتى 5م.

يمكن للمرضى الذين لا يفضلون ملء الاستبيان على الورق المشاركة عبر الإنترنت من خلال زيارة الموقع الإلكتروني www.gp-patient.co.uk/survey. على الرغم من ذلك، يُرجى ملاحظة أنه سيتم قبول إجابة واحدة لكل مريض.

ماذا يعني رمز British Sign Language الموجود في الصفحة الأمامية من الاستبيان؟

رمز British Sign Language الموجود في الصفحة الأمامية من الاستبيان هو شعار British Sign Language.

British Sign Language هي الشكل الأكثر شيوعًا للغة الإشارة في بريطانيا. و British Sign Language تحتوي كلغة على هيكلها وبنائها النحوي الخاص بها ولا تعتمد على أو تتصل عن قرب بلغة المحادثة الإنجليزية.

سيتم توفير مزيد من المعلومات عن GP Patient Survey بالإضافة إلى نسخة عبر الإنترنت من الاستبيان بـ British Sign Language عبر الموقع الإلكتروني BSL User page.

لقد أخطأت أثناء ملء الاستبيان؟ ما الذي يجب علي القيام به؟

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

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

سنرسل الاستبيان الورقي في شهر فبراير إلى أي شخص تمت دعوته للمشاركة ولكنه لم يفعل ذلك بعد. إن فقدت استبيانك بعد هذه الفترة، فيمكنك المشاركة عبر الإنترنت؛ يُرجى مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني على GPPatientSurvey@ipsos.com للحصول على رمز الوصول الخاص بك وسنرسله إليك عبر البريد الإلكتروني. قد يستغرق هذا بضعة أيام حيث يتم الاحتفاظ بجميع رموز الوصول بشكل آمن.

قد تتلقى أيضًا رسائل نصية تدعوك للمشاركة في الاستبيان. ستحتوي معظم الرسائل النصية على رابط فريد يسمح لك بالمشاركة عبر الإنترنت دون الحاجة إلى إدخال رمز الوصول الخاص بك. ستضمن بعض الرسائل النصية رابطاً إلى رسالة إلكترونية تحتوي على دعوة وستتمكن من الاطلاع عليها عبر الإنترنت، وستشرح كيفية المشاركة في الاستبيان.

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة إضافية للمشاركة، يرجى الاتصال على الرقم 08008199135 بين الساعة 8ص و9م من الاثنين إلى الجمعة، أو من الساعة 10ص إلى 5م أيام السبت.

هل يمكن أن يقوم زوجي/صديقي/أي فرد آخر بالمشاركة في الاستبيان نيابة عني؟

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

هل يمكنني الإجابة فيما يتعلق بتواصلي مع عيادة GP نيابة عن شخص آخر؟

نعم، لكن في جزء واحد فقط من الاستبيان. يسأل معظم الاستبيان حول تجارب الشخص الموضح اسمه في الرسالة. في القسم الذي عنوانه "آخر تواصل قمت به"، (الأسئلة من 8 إلى 16)، من الممكن الإجابة عن أسئلة متعلقة بالمرات التي تواصلت فيها مع العيادة من أجلك أو من أجل شخص آخر.

بالإضافة إلى ذلك، ففي القسم الذي يحمل عنوان "عندما يتم إغلاق عيادة GP التابع لها" (الأسئلة من 33 إلى 36)، من الممكن أيضاً الإجابة على أسئلة تتعلق بالمرات التي اتصلت فيها أو استخدمت خدمة NHS (لنفسك أو لشخص آخر) لأن عيادة GP التي تتابع معها كانت مغلقة.

إلا أن باقي الإجابات يجب أن تكون بناءً على تجربتهم الشخصية فقط.

هل يمكنني مساعدة أي شخص في المشاركة في الاستبيان؟

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

هل يمكنني ملء الاستبيان نيابة عن شخص آخر؟

إذا احتاج شخص ما إلى مساعدتك في إكمال الاستبيان، فيمكنك تقديم المساعدة. لكن الإجابات يجب أن تكون حول تجربتهم فقط.

إذا لم يكن صديقك أو قريبك قادراً على المشاركة في الاستبيان، فيمكنك إكمال الاستبيان نيابة عنه، إذا سمح لك بذلك. يُرجى إجابة جميع الأسئلة فيما يتعلق بتجربته الخاصة، بما في ذلك السؤال الديموغرافي الموجود في نهاية الاستبيان.

توفر شركة Ipsos أيضاً خط مساعدة مجانيًا للاستبيانات للمرضى الذين لديهم مشاكل في ملء الاستبيان. يُرجى الاتصال بالرقم 08008199136 بين الساعة 8 صباحًا و9 مساءً من الاثنين إلى الجمعة، أو من 10 صباحًا إلى 5 مساءً أيام السبت.

هل يجب علي إعادة إرسال الخطاب؟

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

لقد قمت بتغيير العيادة التي أتعامل معها في الأسبوع الماضي/ الشهر الماضي/ مؤخرًا، هل ما زلت مطالبًا بالمشاركة في الاستبيان؟

إذا كنت قد قمت بتغيير عيادة GP الخاصة بك منذ أكتوبر 2024، يُرجى الإجابة عن الأسئلة المتعلقة بالعيادة التي كنت مسجلًا لديها قبل ذلك، للأسئلة المطروحة حول عيادة GP التابع لها. لكن، بالنسبة للأسئلة المتعلقة بآخر موعد لك، يُرجى التفكير في أي مكانٍ حصلت فيه على موعد في عيادة GP. يمكن أن يكون ذلك أي موقع للممارسة العامة، كعيادات أو مراكز GP.

لم أحصل على موعد في عيادة GP العام الماضي، ولكنني تلقيت رسالة. هل ينبغي لي المشاركة؟

نعم، إذا كنت مسجلًا في عيادة GP. حتى لو لم تكن قد حجزت موعدًا مؤخرًا مع GP أو ممرضة أو غيرهما من المتخصصين في الرعاية الصحية، فإن إجاباتك لا تزال قيّمة بالنسبة لنا. هناك أسئلة في الاستبيان تسأل متى حاولت الاتصال بعيادة GP التي تتبعها ومتى حجزت موعدًا آخر مع عيادة طبيب عام. ستساعدنا هذه الأسئلة على فهم ما إذا كانت تجربتك حديثة أم لا.

عادةً ما أرى الممرضة أو أخصائي رعاية صحية آخر في العيادة التابع لها، وليس GP (طبيب)، هل لا يزال بإمكانني المشاركة؟

نعم، لا يزال بإمكانك المشاركة، فالأسئلة تغطي تجاربك مع جميع المتخصصين في الرعاية الصحية العاملين في العيادة، مثل الممرضات أو الصيادلة أو المتخصصين في الصحة العقلية، بالإضافة إلى أطباء GP.

متى يجب علي المشاركة؟

نرجو المشاركة في أسرع وقتٍ ممكن، وفي جميع الأحوال، نرجو منك التأكد من إكمال الاستبيان قبل:

31 مارس 2025

لم أتلق ظرفاً/استبياناً مع الخطاب المرسل لي؟

سنرسل استبياناً ورقياً في شهر فبراير إلى الأشخاص الذين تمت دعوتهم للمشاركة ولكنهم لم يفعلوا ذلك بعد.

إذا كنت ترغب في المشاركة باستخدام استبيان ورقي، فاتصل بفريق الخط الساخن التابع لشركة Ipsos على الرقم المجاني 08008199135 أو راسلنا عبر البريد الإلكتروني GPPatientSurvey@ipsos.com. يُرجى التأكد من حصولك على رمز الوصول المكون من 12 حرفاً.

إذا كان لديك الاستبيان (لكن بدون الظرف)، يُرجى وضع الاستبيان في ظرف مكتوب عليه فقط "FREEPOST GP PATIENT SURVEY". ليست هناك حاجة لوضع طابع بريد.

يمكنك أيضاً المشاركة في الاستبيان عبر الإنترنت عبر www.gp-patient.co.uk/survey (عندما يصبح الاستبيان متاحاً). إذا فقدت رمز الوصول الخاص بك، يُرجى إرسال رسالة بريد إلكتروني تحتوي على طلبك إلى GPPatientSurvey@ipsos.com، وسنقوم بالرد عليك عبر البريد الإلكتروني. قد يستغرق هذا بضعة أيام نظراً لاحتفاظنا بجميع رموز المرور بطريقة آمنة.

إكمال الاستبيان عبر الإنترنت الإلكتروني:

هل يمكنني إكمال الاستبيان على الإنترنت؟

نعم، يمكنك المشاركة عبر زيارة الموقع الإلكتروني www.gp-patient.co.uk/survey واتباع الرابط الخاص بالاستبيان. ستحتاج بعد ذلك إلى إدخال رمز الوصول الخاص بك. رمز الوصول مطبوع في منتصف رسالتك. ولكن يُرجى الملاحظة بأنه سيتم قبول إجابة واحدة لكل مريض.

لقد فقدت رمز الوصول اللازم لإكمال الاستبيان على الإنترنت. هل يمكنني الحصول عليه مرة أخرى؟

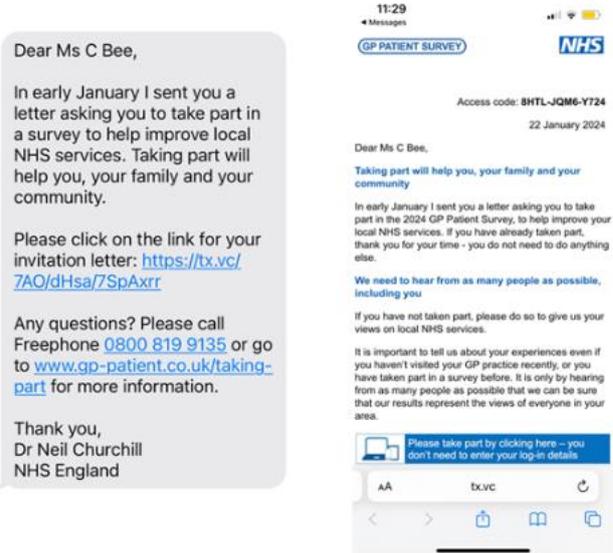
في حالة فقد رمز الوصول الخاص بك، يُرجى إرسال رسالة بريد إلكتروني إلى: GPPatientSurvey@ipsos.com متضمنًا طلبك وسنقوم بإعادة إرساله إليك. قد يستغرق هذا بضعة أيام نظرًا لاحتفاظنا بجميع رموز المرور بطريقة آمنة.

أو بدلاً من ذلك، يمكنك الانتظار حتى تتلقى الرسالة التالية أو الرسالة النصية للتذكير بالاستبيان حيث يتم إرسال الاستبيان لجميع الأشخاص الذين لم يقوموا بملئه. سيكون رمز الوصول الخاص بك مطبوعًا على الخطاب.

أين يمكنني إيجاد رمز الوصول للمشاركة في الاستبيان على الإنترنت؟

رمز الوصول الخاص بك مكون من 12 رقمًا، ويظهر بهذه الصيغة XXXX-XXXX-XXXX على الخطاب أو الاستبيان. مثلًا، 9N67-MYQK-FPSB ، عندما تقوم بإدخال رمز الوصول الخاص بك عبر الإنترنت، يُرجى إدخال 4 أرقام أو حروف في كل خانة.

بالإضافة إلى ذلك، يتم إرسال رسائل نصية لدعوة المرضى للمشاركة في الاستبيان، حيث تتوفر أرقام الهواتف المحمولة. ستحتوي الرسائل النصية على رابط فريد يسمح لك بالمشاركة عبر الإنترنت دون الحاجة إلى إدخال رمز الوصول الخاص بك. ستتضمن بعض الرسائل النصية رابطًا إلى رسالة إلكترونية للدعوة تشرح كيفية المشاركة في الاستبيان.



قد تتلقى أيضًا رسالة بريد إلكتروني تدعوك أو تذكرك بالمشاركة في الاستبيان. ستحتوي هذه الرسائل أيضًا على رابط فريد للاستبيان عبر الإنترنت.

ماذا يحدث إذا وافقت على إعادة الاتصال بي لإجراء مزيد من الأبحاث؟

أولاً، المشاركة في أي بحث مستقبلي طوعية. سيتم تزويدك دائماً بمعلومات كافية لمساعدتك في تحديد ما إذا كنت تريد المشاركة مسبقاً.

إذا أعطيت إذنًا بإعادة الاتصال بك، فسنحتفظ بأمان بتفاصيل الاتصال الخاصة بك لمدة العامين المقبلين. ستوافق NHS England على جميع أبحاث المتابعة المخطط لها. ستطلب NHSE من Ipsos الاتصال بك نيابةً عنها لإبلاغك بأي بحث جديد ولن تشارك تفاصيلك مع منظمة معتمدة إلا إذا أعطيت الإذن بذلك.

إذا كنت مقدم رعاية ومنحت الإذن لـ Office for National Statistics (ONS) بالاتصال بك بشأن تجربتك، فسيتم مشاركة تفاصيلك معهم.

إذا وافقت على أن يتم الاتصال بك بشأن أبحاث مستقبلية، فسيتم إزالة بياناتك بشكل آمن من أنظمتنا بحلول أبريل 2027. لديك الحق في تغيير رأيك في أي وقت قبل هذا الوقت.

إذا أجبت بـ"لا"، فلن يتم الاتصال بك بشأن أي بحث متابعة لهذا الاستبيان. سنقوم بحذف تفاصيل الاتصال الخاصة بك ورقم NHS بما يتماشى مع سياسة الخصوصية الخاصة بنا. لا يزال من الممكن الاتصال بك بشأن GP Patient Survey أو الاستبيانات الأخرى في المستقبل إذا تم اختيارك عشوائياً للمشاركة. لمزيد من المعلومات، يُرجى زيارة: www.gp-patient.co.uk/confidentiality

المشاركة:

لماذا لم تتم دعوتي للاستبيان؟ كيف يمكنني المشاركة؟

يتم إرسال الاستبيان إلى مجموعة مختارة عشوائياً من الأفراد المسجلين لدى عيادات GP في إنجلترا. اختارت NHS England أسمائهم بصورة عشوائية من قائمة مرضى NHS المسجلين لدى GP. وللتأكد من أن الاستبيان صالح، لا يمكن لوكالة Ipsos إرسال الدعوات إلى الأفراد الذين لم يتم اختيارهم بصورة عشوائية للمشاركة في الاستبيان.

ومع ذلك، تلتزم NHS England بسماع آراء المرضى بشأن الخدمات التي تلقوها، وهناك طرق أخرى يمكنك من خلالها تقديم الملاحظات. على سبيل المثال، يجب أن تقدم عيادة GP التابع لها اختبار الأصدقاء والعائلة (FFT) الذي يتيح لك ترك تعليقات حول تجربتك. يمكنك أيضاً تقديم تعليقات حول الخدمات التي تلقيتها من خلال نشر التعليقات على مواقع الويب بما في ذلك موقع NHS الإلكتروني و [Care Opinion](#).

وبدلاً من ذلك، يمكنك إرسال تعليقاتك إلى المفوض، وهي المنظمة التي تدفع مقابل الخدمة أو الرعاية التي تلقيتها. يجب عليك الاتصال بمجلس الرعاية المتكاملة المحلي (ICB) فيما يتعلق بخدمات عيادة GP .

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

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 المشاركة في الاستبيان. نرجو الإجابة عن الأسئلة حول العيادة التي كُنت مسجلاً لديها خلال تلك الفترة (أو معظم تلك الفترة) للأسئلة المطروحة حول عيادة GP التي تتبعها. مع ذلك، بالنسبة للأسئلة المتعلقة بعيادة GP، يُرجى التفكير في أي مكانٍ حصلت فيه على موعد في عيادة GP. يمكن أن يكون ذلك أي موقع للممارسة العامة، كعيادات أو مراكز GP.

لم أتصل بعيادة GP التابع لها مؤخراً، هل لا يزال يجب علي المشاركة؟

نعم، لا يزال بإمكانك المشاركة. في حالة عدم انطباق أحد الأسئلة عليك، نرجو اختيار "لا ينطبق" (عند الإدراج) أو تركه فارغاً. سيقوم الاستبيان الذي يتم إجراؤه عبر الإنترنت بتخطي بعض الأسئلة التي لا تنطبق عليك تلقائياً، كما قمنا أيضاً بإدراج تعليمات توجيه ستساعدك على تجنب الإجابة على الأسئلة التي لا تتعلق بك.

بمن علي الاتصال إذا كنت لا أريد المشاركة؟

المشاركة طوعية تماماً، ولكن نتمنى منكم المشاركة فهذا سيبيح لنا أفضل صورة ممكنة من تجارب الناس مع عيادات GP التي يتبعونها وخدمات NHS المحلية الأخرى.

إن لم ترغب في تلقي أي تذكيرات بالمشاركة في هذا الاستبيان، يُرجى التواصل مع Ipsos عبر الهاتف المجاني للمساعدة في الاستبيانات 08008199136 (من الثامنة صباحاً إلى التاسعة مساءً من الإثنين إلى الجمعة، ومن العاشرة صباحاً إلى الخامسة مساءً أيام السبت) أو يمكنك إرسال رسالة بريد إلكتروني إلى Ipsos على البريد الإلكتروني gppatientsurvey@ipsos.com.

يُرجى تجهيز رمز الوصول الخاص بك والذي ستجده في منتصف الرسالة.

كيف يمكنكم التواصل مع الأشخاص للمشاركة في الاستبيان؟ هل الاستبيان قانوني؟

ستتم دعوتك للمشاركة في استبيان GP Patient Survey الذي تجريه Ipsos نيابةً عن NHS England، وهي وكالة مستقلة لأبحاث السوق. وهو استبيان تطوعي، ويتم إرسال الدعوات الأولية عن طريق البريد. يمكنك المشاركة في الاستبيان عبر الإنترنت أو ورقياً أو عن طريق الاتصال بخط المساعدة الهاتفي الخاص بنا.

قد تتلقى أيضاً رسائل نصية أو رسائل بريد إلكتروني تدعوك أو تذكرك بالمشاركة في الاستبيان. تحتوي كل رسالة نصية أو رسالة بريد إلكتروني إما على رابط فريد للاستبيان عبر الإنترنت (مما يسمح لك بالمشاركة عبر الإنترنت دون الحاجة إلى إدخال رمز الوصول الخاص بك) أو على رسالة إلكترونية توفر معلومات حول كيفية المشاركة.

لن يُطلب منك تقديم أي معلومات تعريفية في الاستبيان، مثل اسمك أو عنوانك أو تفاصيل حسابك البنكي. لن يتصل بك أحد في المنزل أو عبر الهاتف ليطلب منك المشاركة في الاستبيان. سيكون هناك مجموعة من الاستبيانات الأخرى التي تديرها شركة Ipsos أو شركات الأبحاث الأخرى في أي وقت، وقد يطرح بعضها أسئلة مشابهة لتلك الموجودة في هذا الاستبيان. إذا قال شخص ما أنه يتصل بك أو يزورك ويطلب منك على وجه التحديد المشاركة في GP Patient Survey ، فإننا نوصي بشدة بعدم التحدث معه أو السماح له بالدخول إلى منزلك، وأن تتصل بالشرطة.

إذا كانت لديك أي أسئلة أخرى تتعلق بالاستبيان، فإن شركة Ipsos لديها خط مساعدة مجاني مخصص للاستبيان عبر الهاتف. يُرجى الاتصال على 08008199136 (8 صباحًا إلى 9 مساءً من الاثنين إلى الجمعة، ومن 10 صباحًا إلى 5 مساءً أيام السبت).

لماذا تلقيت إشعارًا من تطبيق NHS؟

قد تتلقى أيضًا إشعارات من تطبيق NHS تدعوك أو تذكرك بالمشاركة في الاستبيان. يحتوي كل إشعار من التطبيق على رابط فريد للاستبيان عبر الإنترنت (يسمح لك بالمشاركة عبر الإنترنت دون الحاجة إلى إدخال رمز الوصول الخاص بك) أو رابط فريد لرسالة إلكترونية توفر معلومات حول كيفية المشاركة.

عام:

ما تكلفة الاتصال بأرقام 0800؟

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

ما هي Ipsos؟

Ipsos 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 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، يُرجى زيارة الموقع الإلكتروني: www.ipsos.com/en-uk

السرية وحماية البيانات

تشرح المعلومات الموجودة في هذا الجزء أسباب وكيفية احتفاظنا ببياناتك أثناء إجراء استبيان GP Patient Survey. كما قمنا بتحديد حقوقك وكيفية الاتصال بنا إن كانت لديك أية شكوك أو مخاوف تتعلق باستخدام بياناتك.

كيف حصلتم على بيانات الاتصال الخاصة بي؟

ترسل لكم شركة Ipsos هذا الاستبيان بالنيابة عن NHS England. تم اختيار الأسماء عشوائياً من قائمة NHS للمرضى المسجلين مع طبيب GP. وقد شاركت NHS England قدرًا محدودًا من بياناتك الشخصية حتى تتمكن شركة Ipsos من دعوتك للمشاركة في هذه الدراسة البحثية. تتضمن تلك البيانات:

- اسمك وعنوانك
- كود عيادة GP ورقم NHS الخاص بك
- جنسك وشهر/عام ميلادك
- رقم الهاتف الجوال (إن كان متاحًا)

سحافظ شركة Ipsos على سرية بياناتك ولن تستخدم بيانات الاتصال الخاصة بك إلا لدعوتك للمشاركة في الاستبيان. وبمجرد انتهاء الاستبيان، ستقوم شركة Ipsos بالتخلص من بيانات الاتصال الخاصة بك بطريقة آمنة، ما لم توافق على إعادة الاتصال بك بشأن أبحاث مستقبلية، وفي هذه الحالة سنحتفظ Ipsos بتفاصيل الاتصال الخاصة بك بشكل آمن لمدة 24 شهرًا. لا تحتفظ شركة Ipsos بأية معلومات عن حالتك الصحية.

ما هو السند القانوني الذي نستند إليه لمعالجة بياناتك الشخصية؟

تقوم NHS England بإجراء هذه الدراسة البحثية لمساعدة NHS في تحسين عيادات GP والخدمات المحلية الأخرى التابعة لخدمات NHS وذلك لتلبية الاحتياجات المحلية على نحو أفضل وفقًا للآراء التقييمية للمرضى. ولديهم واجب قانوني (بموجب القسم 13Q من قانون NHS Act 2006) لإشراك الجمهور في التكليف بالخدمات لمرضى NHS

NHS England هي مراقب البيانات لمعالجة البيانات الشخصية الخاصة باستبيان GP Patient Survey ويعني ذلك أنها مسؤولة عن التأكد من امتثال عملية معالجة البيانات للائحة العامة لحماية البيانات (UK GDPR).

يتمثل السند القانوني لـ NHS England لمعالجة بيانات استبيان GP Patient Survey في البند 6(1) (هـ) - "تكون معالجة البيانات ضرورية لأداء مهمة لأجل المصلحة العامة أو في حالة ممارسة المراقب للسلطة الرسمية الممنوحة له". يجب أن تستوفي معالجة البيانات الشخصية من الفئة الخاصة (مثل البيانات المتعلقة بالصحة أو الأصل العرقي أو الإثني أو التوجه الجنسي) شرطًا إضافيًا، المادة 9 (2) (h) "المعالجة ضرورية لأغراض الطب الوقائي أو المهني، لتقييم قدرة الموظف على العمل، والتشخيص الطبي، وتوفير الرعاية الصحية أو الاجتماعية أو العلاج أو إدارة أنظمة وخدمات الرعاية الصحية أو الاجتماعية". ويعني هذا أن NHS England تستطيع استخدام البيانات الشخصية التي تحتفظ بها عنك لأغراض البحث مع حفظها بأمان بطريقة ملائمة. تقوم شركة Ipsos بمعالجة البيانات بناءً على تعليمات NHS England لعمل الاستبيان.

يمكنك الاطلاع على إشعار الخصوصية الخاص بـ NHS England على الموقع الإلكتروني <https://www.england.nhs.uk/contact-us/privacy/privacy-notice/>.

الاشتراك في هذا الاستبيان يتم طواعية. ومع ذلك، إن لم ترغب في المشاركة، يُرجى إرسال بريد إلكتروني إلى GPPatientSurvey@ipsos.com واذكر في الرسالة رمز الوصول الخاص بك (موجود بأعلى الخطاب أو في مقدمة الاستبيان) مع توضيح رغبتك في عدم المشاركة.

هل يتم تطبيق طلبات عدم المشاركة في البيانات الوطنية على هذا الاستبيان؟

لا. أكدت إدارة الصحة والخدمة الاجتماعية Department of Health and Social Care أن طلبات عدم المشاركة في البيانات الوطنية يتم تطبيقها فقط عندما يتم استخدام البيانات السرية للمريض لأغراض أخرى غير تقديم الرعاية الصحية لهذا المريض. تتضمن البيانات السرية للمرضى البيانات الطبية الخاصة بالفرد (على سبيل المثال أي حالات صحية يعاني منها أو أي وصفات طبية أو إجراءات للرعاية الصحية قد حصل عليها) وأية معلومات عن الفرد يتم الوصول إليها عبر الاطلاع على سجله الطبي. يستخدم استبيان GP Patient Survey بيانات ديموغرافية وبيانات اتصال مُستمدّة من استمارات تسجيل المرضى في عيادات GP وذلك لاختيار المرضى الذين سيتم إرسال الاستبيان لهم. لا يتم تصنيف هذه البيانات الشخصية كبيانات سرية للمرضى حيث أنه لا يتم الاطلاع على أو استخدام أي بيانات طبية. ولذلك، فإن عدم المشاركة في البيانات الوطنية لا تنطبق على استبيان GP Patient Survey.

هل لدينا حق الاطلاع على بياناتك الطبية؟

لا، بالتأكيد لا. تم تزويد شركة Ipsos فقط بكوند عيادة GP ورقم NHS الخاص بك واسمك وبيانات الاتصال الخاصة بك وشهر وتاريخ ميلادك وجنسك. لم تشارك NHS England أي معلومات تتعلق بصحتك مع شركة Ipsos – ستبقى تلك المعلومات سرية بينك وبين طبيب عيادة GP.

تمت مشاركة رقم NHS الخاص بك مع شركة Ipsos حتى يتمكنوا من التعرف عليك في حالة إن كنت طلبت مسبقاً عدم المشاركة من الاستبيان للتأكد من عدم اتصالهم بك مرة أخرى. يتم استخدام بيانات الاتصال الخاصة بك من أجل الاتصال بك بخصوص الاستبيان، وسيتم استخدام كود عيادة GP الخاص بك فقط من أجل ربط إجاباتك بعيادة GP.

سيتم استخدام البيانات عن شهر وعام ميلادك وجنسك من أجل التأكد أن بيانات الاستبيان الخالية من الهوية تتطابق قدر الإمكان مع مواصفات المرضى المسجلين بالعيادة.

من الذين سيتم مشاركة بيانات الاتصال الخاصة بك معهم

ستستعين شركة Ipsos بمؤسسات محددة من مزودي الخدمات للمساعدة في إجراء الاستبيان، وسيحتاجون لمشاركة بيانات الاتصال الخاصة بك مع المؤسسات مزودة الخدمة التالية لغرض دعوتك إلى المشاركة في الاستبيان:

- Adare SEC؛ طباعة الخطابات واستمارات الاستبيان
- Cisco؛ إرسال الرسائل النصية القصيرة للدعوات
- The Delivery Group و Royal Mail؛ التوزيع وخدمات البريد

توفر Google Cloud Platform (GCP) لشركة Ipsos خدمات الاستضافة لجميع التطبيقات والبيانات المستخدمة لجمع الإجابات على الاستبيان: (يتم إدارة كل ذلك بواسطة Ipsos).

جميع مزودو الخدمة معتمدون ويمتثلون للائحة العامة لحماية البيانات في المملكة المتحدة (GDPR UK).

ملفات تعريف الارتباط

تجمع بعض الاستبيانات على الإنترنت المعلومات عبر استخدام "ملفات تعريف الارتباط". وهي ملفات صغيرة محفوظة على جهاز الكمبيوتر الخاص بك. يتم استخدام هذه الملفات باعتدال تام ومن أجل مراقبة الجودة والتحقق من صحة البيانات والأهم من ذلك، لمنعنا من إرسال رسائل تذكيرية إليك عن استبيان عبر الإنترنت كنت قد أكملته مسبقاً. ويمكنك حذف "ملفات تعريف الارتباط" أو منع استخدامها من خلال تعديل إعدادات متصفح الإنترنت على جهاز الكمبيوتر الخاص بك.

بالإضافة إلى ذلك، تقوم شركة Ipsos تلقائياً بجمع معلومات عن نظام تشغيل جهازك وإعدادات شاشة العرض ونوع المتصفح، وذلك لضمان تقديم الاستبيان بصورة تناسب البرمجيات التي تستخدمها على جهاز الكمبيوتر الخاص بك. لا تجمع شركة Ipsos أية معلومات أخرى من جهاز الكمبيوتر الخاص بك.

ما الذي سوف يحدث لإجاباتك؟/ هل سيطّلع طبيبك على إجابات الاستبيان الخاصة بك؟

بمجرد إنهاء الاستبيان، ستقوم Ipsos بتجميع إجاباتك مع إجابات الأشخاص الآخرين لنشر النتائج. ستظل إجاباتك الفردية سرّية. ربما تقوم Ipsos بمشاركة إجاباتك عن الاستبيان مع الباحثين المعتمدين، ولكن على نحو لا يؤدي للكشف عن هويتك، وبما يتماشى مع قواعد تحليل البيانات الصارمة. لن يتمكن أي شخص من التعرّف على هويتك من خلال أي نتائج يتم نشرها.

لن يتم إرسال إجاباتك لطبيبك أو لعيادة GP التابع لها. ستقوم شركة Ipsos بنشرها نيابةً عن NHS England دون التعريف عن الهوية مع الآراء التقييمية الأخرى عن العيادة التابع لها على الموقع الإلكتروني الخاص بدراسة GP Patient Survey: <https://gp-patient.co.uk/>

من هم الموظفون والباحثون المعتمدون لدى NHS England وكيف يتمكنون من استخدام النتائج؟

يجب على كل الباحثين بما فيهم أولئك الذين تم توظيفهم من قبل NHS England أو المؤسسات الأخرى تقديم طلب للحصول على إذن لكي يتمكنوا من استخدام بيانات الاستبيان على المستوى الفردي للمريض. يمر كل طلب بعملية موافقة صارمة، خاصةً فيما يتعلق بالعمل الذي يتوجب القيام به، مع الاتفاق على أن أية بيانات يتم نشرها ستكون بيانات بدون هوية تمامًا فقط. سيحق للمستخدمين الآخرين فقط الاطلاع على البيانات المجمعة بدون هوية على المستوى الوطني أو على مستوى ICS، أو PCN أو على مستوى العيادة.

أين سيتم الاحتفاظ ببياناتك الشخصية ومعالجتها؟

يتم استضافة التطبيق المستخدم لجمع الإجابات على الاستبيان بواسطة Google Cloud Platform (GCP) في فرانكفورت، ألمانيا، ويتم إدارته بالكامل بواسطة Ipsos.

بمجرد مشاركتك، سيتم تخزين كل بياناتك الشخصية بواسطة شركة Ipsos في مراكز بيانات وحوادم داخل المملكة المتحدة المستضافة بواسطة RackSpace UK. توفر RackSpace UK لمجموعة Ipsos خدمات استضافة مُدارة، وهي بنية تحتية مكرّسة لـ Ipsos فقط. توفر RackSpace الدعم على مستوى نظام التشغيل، بينما تقوم Ipsos بإدارة تطبيقاتها المثبتة وبياناتها.

كيف ستأكد من أن بياناتك الشخصية آمنة؟

تأخذ شركة Ipsos مسؤولياتها تجاه أمن المعلومات على محمل الجد وتتخذ العديد من الإجراءات الوقائية المتنوعة لضمان حماية معلوماتك من الضياع أو السرقة أو سوء الاستخدام. تتضمن التدابير الأمنية الاحترازية الأمن المادي في المكاتب، ووصول خاضع للسيطرة ومحدود لنظام الحواسيب. تم اتخاذ تدابير صارمة للتأكد من الاحتفاظ بالمعلومات الشخصية بطريقة آمنة وأن الأشخاص المشاركين في هذا المشروع بصورة مباشرة هم فقط من يحق لهم الاطلاع عليها.

تُجري شركة Ipsos عمليات تدقيق داخلية وخارجية لضوابط أمن المعلومات وممارسات العمل لديها بصورة منتظمة، وهي حاصلة على اعتماد المعيار الدولي لأمن المعلومات، ISO 27001.

لن يتم ربط إجاباتك الفردية على الأسئلة باسمك أو بيانات الاتصال الخاصة بك أو رقم NHS الخاص بك. يتعامل موظفو وباحثو شركة Ipsos و NHS England المعتمدون مع الإجابات الفردية كبيانات سرّية كما يتبعون كل جوانب وأحكام القوانين العامة لحماية البيانات في المملكة المتحدة وكل التشريعات الأخرى ذات الصلة، بما في ذلك متطلبات الحفظ الآمن للبيانات.

إذا سمحت بالاتصال بك بشأن استبيانات أو أبحاث متابعة، فقد يتم ربط إجاباتك باسمك وتفصيل الاتصال الخاصة بك. لمزيد من المعلومات، يُرجى الاطلاع على FAQ "ماذا يحدث إذا وافقت على إعادة الاتصال بي لإجراء مزيد من الأبحاث؟" ضمن "الاستبيان عبر الإنترنت".

ما هي المدة التي ستحتفظ خلالها شركة Ipsos ببياناتك الشخصية وإجاباتك التي تعرّف عن هويتك؟

ستحتفظ شركة Ipsos ببياناتك بطريقة يمكن من خلالها تحديد هويتك طالما كان ذلك ضروريًا لدعم مشروع البحث والنتائج. وفي الممارسة العملية، يعني هذا أنه بمجرد أن نبلغ عن نتائج البحث مجهولة الهوية بصورة مرضية، فسوف نقوم بإزالة بياناتك الشخصية التي تعرّف عن هويتك بشكل آمن من أنظمتنا وأنظمة مزودي الخدمة لدينا.

بالنسبة لهذا المشروع، فسنزيل بياناتك الشخصية من أنظمتنا بشكل آمن بحلول سبتمبر 2025.

إذا قمت في نهاية الاستبيان بإعطاء الإذن بأن يتم الاتصال بك بشأن استبيانات أو أبحاث المتابعة، فسيتم إزالة تفاصيل الاتصال الخاصة بك من أنظمتنا بحلول أبريل 2027.

كيف تشارك عيادة GP التابع لها في هذا الاستبيان؟

يتم إرسال الاستبيان إلى عينة يتم اختيارها عشوائيًا من الأفراد المسجلين مع عيادة GP بإنجلترا، وقد تم اختيار اسمك بطريقة عشوائية من قائمة المرضى المسجلين لدى عيادة GP تابعة لهيئة NHS England.

من المفترض أن تكون عيادات GP على دراية بأن الاستبيان يتم إجراؤه. بعد إتمام الاستبيان، سيكون لديهم القدرة على الاطلاع على النتائج الإحصائية غير المرتبطة بالهوية، لعياداتهم والمتاحة عبر الموقع الإلكتروني الخاص بـ GP Patient Survey: <https://gp-patient.co.uk/>، لكن لن تكون لديهم الصلاحية للاطلاع على إجاباتك الفردية

هل تم اعتماد الاستبيان أخلاقيًا؟

قبل البدء بإجراء أول استبيان في عام 2007، قامت Ipsos بتقديم طلب استشارة إلى Central Office for Research Ethics Committee (COREC) وقد أوصت اللجنة بأن هذا الاستبيان يعد نوعًا ما أقرب إلى كونه "تقييمًا للخدمة المقدمة من أطباء عيادات GP لمرضاهم" عن كونه "دراسة بحثية بحتة". ونتيجة لذلك، لا يتطلب ذلك الاستبيان الحصول على موافقة رسمية أخلاقية للبحث الطبي. ومع ذلك، تلتزم شركة Ipsos بصرامة بمدونة أخلاقيات البحث الخاصة بـ Market Research Society ولن يتم استخدام بيانات المرضى الممنوحة لها لأي غرض بخلاف هذا الاستبيان.

اللائحة العامة لحماية البيانات (UK GDPR)

تتضمن اللائحة العامة لحماية البيانات (UK GDPR) عددًا من الحقوق، بالرغم من أنها لا تنطبق جميعًا عندما يكون السند القانوني لمعالجة البيانات هو المنفعة العامة، بما في ذلك حق حذف أو نقل البيانات.

لك الحق في طلب صلاحية الاطلاع على أية بيانات شخصية تحتفظ بها Ipsos حتى حلول سبتمبر 2025 قبل أن يتم حذفها. يمكن أن تعترض على معالجة بياناتك الشخصية أو إجاباتك على الاستبيان في أي وقت قبل البدء في معالجة البيانات بغرض كتابة تقرير بالنتائج (31 مارس 2025).

يجب على NHS England، بشكل عام، الاستجابة للطلبات التي تتعلق بحقوقكم خلال شهر واحد، على الرغم من وجود بعض الاستثناءات أحيانًا. يشرح إشعار الخصوصية الخاص بـ NHS England حقوقك وكيفية ممارستها.

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

يحقّ لك تقديم شكوى إلى Information Commissioner's Office (ICO)، إن كانت لديك مخاوف بشأن طريقة معالجة بياناتك الشخصية. يمكنك معرفة تفاصيل عن كيفية التواصل مع Information Commissioner's Office عبر الموقع الإلكتروني <https://ico.org.uk/global/contact-us/> أو عبر إرسال بريد إلكتروني على عنوان: casework@ico.org.uk.

كيف يمكنك الاتصال بشركة Ipsos و NHS England بشأن هذا الاستبيان و/أو بياناتك الشخصية؟

للتواصل مع شركة Ipsos:

إذا كان لديك أي أسئلة بخصوص هذا البحث، أو إذا كنت ترغب في معرفة مزيد من المعلومات عن إشعار الخصوصية هذا أو امتثالنا لقوانين حماية البيانات أو المعلومات التي نحتفظ بها عنك، فيرجى التواصل مع فريق البحث. يمكنك التواصل معهم عبر:

البريد الإلكتروني: GPPatientSurvey@ipsos.com

العنوان البريدي:

The GPPS Team - Ipsos
Thomas More Square 3
London E1W 1YW

للاتصال بـ NHS England:

البريد الإلكتروني: england.contactus@nhs.net

الهاتف: 03003112233

العنوان البريدي:

NHS England
PO Box 16738
Redditch
B97 9PT