

# GP PATIENT SURVEY

## Informácie o prieskume:

### Prečo sa uskutočňuje tento prieskum?

Pacientsky prieskum všeobecného lekárstva bol vytvorený s cieľom, poskytnúť pacientom príležitosť vyjadriť sa k svojim skúsenostiam so všeobecným lekárstvom. Prieskum zisťuje aké sú Vaše skúsenosti s Vašou miestnou ambulanciou všeobecného lekára, ale aj iné služby NHS a tiež obsahuje otázky týkajúce sa Vášho zdravotného stavu. Prieskum kladie pacientom množstvo otázok, ako napríklad to, či je pre pacienta jednoduché alebo zložité dohodnúť si stretnutie s lekárom, jeho spokojnosť s ordinačnou dobou ambulancie, kvalitou zdravotnej starostlivosti poskytnutej všeobecným lekárom, zdravotnou sestrou a iné.

Odpovede pacientov na otázky kladené v prieskume odmerajú spokojnosť pacientov, a tak následne pomôžu ambulanciám získať prehľad o oblastiach, ktoré si vyžadujú zlepšenie. Prieskum je príležitosťou aj pre pacientov, aby sa vyjadrili k tomu, ako sa darí ich ambulancii pri poskytovaní týchto služieb svojim pacientom.

### Kto je organizátorom tohto prieskumu?

Prieskum je súčasťou záväzku NHS England týkajúceho sa lepšieho prispôsobenia NHS potrebám pacientov a poskytne presnejší obraz o skúsenostiach pacientov so službami poskytovanými miestnou NHS. Nezávislá agentúra Ipsos MORI zaoberajúca sa prieskumami spravuje tento prieskum v mene NHS England.

### Prečo mi bol zaslaný dotazník?

Dotazník Vam bol zaslaný, pretože ste boli náhodne vybraný/á z pacientov, ktorí sú zaregistrovaní u všeobecného lekára (GP) v Anglicku. Pre túto vlnu patientskeho prieskumu všeobecného lekárstva bolo vybraných zhruba 1 milióna pacientov zaregistrovaných u všeobecného lekára v Anglicku.

### Prečo prebieha prieskum znova?

Pacientsky prieskum všeobecného lekárstva naďalej poskytuje spôsob, akým sa môžu pacienti vyjadriť k svojim skúsenostiam a predstavám, ohľadom starostlivosti a služieb poskytovaných ich všeobecným lekárom. Aj keď ste už dotazník vyplnili minulý rok, je dôležité, aby sme si vypočuli Vaše najnovšie skúsenosti. Tento rok sme zahrnuli aj viac otázok týkajúcich sa problémov, ktoré trápia pacientov.

## **Musím sa ho zúčastniť?**

Účasť na prieskume je úplne dobrovoľná, takže dotazník vyplniť nemusíte. Ale aby nám výsledky dali presný obraz o skúsenostiach pacientov s ich všeobecnými lekármi alebo zdravotníckymi strediskami, potrebujeme poznať názory čo najširšej škály pacientov. Preto by sme boli radi, ak by dotazník vyplnil čo najväčší počet pacientov.

Tento prieskum predstavuje príležitosť pre pacientov vyjadriť svoj názor o kvalite poskytovaných služieb. Dúfame, že pacienti vybraní pre účasť na tomto prieskume využijú túto príležitosť na poskytnutie spätnej väzby vyjadrením svojich názorov ohľadom týchto dôležitých záležitostí. Čím viac odpovedí získame, tým presnejší obraz o kvalite poskytovania služieb získame.

## **Koľko dotazníkov bude rozposlaných?**

Zhruba 1 milióna pacientov zaregistrovaných u všeobecného lekára v Anglicku bolo náhodne vybraných pre túto vlnu patientskeho prieskumu GP, takže každý rok bude dotazník zaslaný približne 2 miliónom rôznych pacientov v Anglicku.

**Pýtate sa na rôzne problémy, ku ktorým napríklad patrí, aké jednoduché alebo ťažké je pre pacienta objednať sa u všeobecného lekára, spokojnosť s časmi dostupnými na objednanie sa u všeobecného lekára alebo kvalita poskytovaná odborníkmi z oblasti zdravotnej starostlivosti. Ako môžem informovať alebo sa sťažovať na ďalšie aspekty služieb poskytovaných mojím GP?**

Ipsos MORI vám nedokáže pomôcť s každou otázkou alebo sťažnosťou, ktoré môžete mať v súvislosti so svojím lekárom, sestrou alebo ambulanciou GP. Ipsos MORI len vykonáva GP Patient Survey v mene NHS England.

Ak máte pripomienku alebo sa chcete sťažovať na služby alebo starostlivosť, ktorú vám poskytuje váš lekár či ambulancia GP, najprv musíte kontaktovať ambulanciu. Ak sa chcete sťažovať, v každej ambulancii je niektorý zo zamestnancov zodpovedný za sťažnosti, ktorý sa spolu s vami pokúsi záležitosť vyriešiť.

Takisto môžete kontaktovať službu NHS England, ktorá si objednáva služby poskytované vašim lekárom. Ako kontaktovať NHS England:

•e-mailom: [england.contactus@nhs.net](mailto:england.contactus@nhs.net) a do riadka Predmet uveďte „For the attention of the complaints team“ (Určené tímu na riešenie sťažností)

•Telefonicky 0300 311 22 33

•Cez službu komunikácie pomocou britskej posunkovej reči – <http://interpreternow.co.uk/nhs-ccc>

Viac informácií o podávaní sťažnosti nájdete na nasledujúcich webových lokalitách:

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

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

### **Mám možnosť vidieť výsledky tohto prieskumu?**

Áno. Výsledky prieskumu sú publikované kvartálne a sú dostupné na [www.gp-patient.co.uk](http://www.gp-patient.co.uk). Sú dostupné online a taktiež sú dostupné vo všetkých GP ambulanciách. Výsledky z minulých rokov sú dostupné na [www.gp-patient.co.uk](http://www.gp-patient.co.uk).

### **Majú výsledky prieskumu dopad na príjem všeobecného lekára?**

Pacientsky prieskum všeobecného lekárstva nie je priamo prepojený s platobným systémom zdravotníkov pre rok 2018.

# Vyplňovanie dotazníka:

## Musím odpovedať na všetky otázky?

Odpovedanie na tieto otázky je úplne dobrovoľné, takže nemusíte odpovedať na všetky otázky. Ale my dúfame, že tak urobíte, keďže tento dotazník nám môže dať najpresnejší obraz o skúsenostiach pacientov. Pri niektorých otázkach Vás môžeme z dôvodu predchádzajúcej odpovede požiadať o ich preskočenie. Napríklad na otázku 9 je potrebné odpovedať len v tom prípade, že ste v otázke 8 zaškrtnuli odpoveď "Áno". Postupujte však podľa pokynov uvedených v dotazníku.

## Mám políčko odškrtnúť alebo mám vpísať krížik?

Políčko zodpovedajúce podľa Vášho názoru najpresnejšej odpovedi alebo skúsenosti môžete odškrtnúť alebo vpísať krížik.

## Čo sa stane, ak mám ťažkosti pri vyplňovaní papierového dotazníka?

Agentúra Ipsos MORI prevádzkuje telefonickú linku pre pacientov s ťažkosťami pri vyplňovaní dotazníka. Volajte, prosím, na číslo 0800 819 9145 v pracovných dňoch medzi 8:00 a 21:00 alebo v sobotu od 10:00 do 17:00.

Pacienti, ktorí nechcú vyplniť dotazník v papierovej forme, ho môžu vyplniť prostredníctvom internetu na webovej stránke [www.gp-patient.co.uk](http://www.gp-patient.co.uk). Uvedomte si prosím, že akceptovaná bude len jedna odpoveď na pacienta.

## Čo znamená symbol BSL na prednej strane dotazníka?

Symbol BSL na prednej strane dotazníka je logo pre britskú posunkovú reč (British Sign Language, BSL).

Britská posunková reč (BSL) je najbežnejšia forma posunkovej reči vo Veľkej Británii. Jazyk BSL má svoju vlastnú gramatickú štruktúru a syntax a nie je závislý alebo nie je úzko spätý s hovorenou angličtinou.

Od januára 2009 budú ďalšie informácie o patientskom prieskume všeobecného lekárstva, ako aj internetová verzia tohto prieskumu, dostupné v Britskej posunkovej reči na webovej stránke prieskumu [www.gp-patient.co.uk](http://www.gp-patient.co.uk)

Pokyny pre vyplňanie tohto prieskumu prostredníctvom odkazu na webovú stránku budú takisto dostupné v Britskej posunkovej reči a prieskum bude plne kompatibilná so štandardmi W3C prístupu.

### **Urobil/a som chybu. Čo mám urobiť?**

Napriek tomu, že ste urobili chybu, budeme radi, ak nám dotazník zašlete. Prosíme však, aby ste políčko s nesprávne zaškrtnutou odpoveďou úplne zafarbili a následne zaškrtnú políčko so správnou odpoveďou.

### **Stratil/a som svoj dotazník, môžete mi zaslať ďalšiu kópiu?**

Pacientom, ktorí svoje dotazníky neodoslali späť, budeme rozposielať pripomínajúci dotazník. Dotazník teda dostanete v priebehu niekoľkých týždňov.

### **Môžem dať vyplniť dotazník svojmu manželovi/manželke/priateľovi/niekomu inému?**

Nie, dotazníky sa týkajú skúseností osoby menovanej v liste. Takže aj keď požiadate o pomoc pri vyplňovaní dotazníka, vyplniť ho musíte podľa vlastných skúseností.

### **Môžem odpovedať o stretnutiach, ktoré som dohodol/la pre niekoho iného?**

Áno, ale len v jednej časti dotazníka. Väčšina otázok dotazníka sa pýta na skúsenosti osoby uvedenej v liste. v časti s názvom „Dohodnutie návštevy“ možno odpovedať na otázky o objednovaniach, ktoré ste dohodli pre iné osoby.

### **Môžem niekomu pomôcť pri vyplňovaní dotazníka?**

Áno, môžete. Ak priateľ alebo príbuzný potrebuje pomoc pri vyplňovaní dotazníka, môžete mu ponúknuť svoju pomoc. Ale odpovede sa musia týkať len skúseností osoby, pre ktorú je dotazník určený.

### **Môžem niekoho požiadať o pomoc pri vyplňovaní dotazníka?**

Áno, môžete. Ak potrebujete pomoc pri vyplňovaní dotazníka, môžete o pomoc požiadať priateľa alebo príbuzných. Ale odpovede sa musia týkať len Vašich osobných skúseností.

### **Musím list zaslať späť?**

Nie, späť odošlite len vyplnený dotazník v priloženej predplatenej obálke.

### **Minulý týždeň/ minulý mesiac/ nedávno som zmenil/a svojho lekára, mám vyplniť dotazník aj tak?**

Ak ste od novembra zmenili svojho GP, na otázky týkajúce sa vášho GP odpovedajte berúc do úvahy lekára, u ktorého ste boli registrovaní predtým. No v prípade otázok týkajúcich sa vášho všeobecného lekára uvažujte o všetkých návštevách všeobecného lekára. Mohlo ísť o akékoľvek sídlo praktického lekára, ako sú ambulancie GP alebo zdravotné strediská.

### **V minulom roku som nebol/a u svojho všeobecného lekára, dotazník mi však bol doručený. Mám ho vyplniť?**

Áno, ak ste zaregistrovaní v ambulancii GP, a aj ak ste v poslednom čase

nenavštívili GP, sestru či zdravotníckeho pracovníka, vaše odpovede sú pre nás cenné. V prieskume sú otázky, v ktorých sa vás pýtame, kedy ste sa naposledy pokúšali objednať u všeobecného lekára a kedy ste naposledy všeobecného lekára navštívili; pomôže nám to pochopiť, či je vaša skúsenosť nedávna alebo nie.

**So všeobecným lekárom sa nestretávam, len so zdravotnou sestrou. Môžem napriek tomu vyplniť tento prieskum?**

Áno, dotazník môžete stále vyplniť. Väčšina otázok sa týka všeobecného lekárstva ako celku, čo zahŕňa návštevy GP, sestry či iného zdravotníckeho pracovníka.

**Dokedy musím zaslať dotazník späť?**

Vyplnený dotazník nám doručte podľa možnosti čo najskôr, najneskôr však do:  
2. apríla 2018

**V mojom liste nebola priložená obálka/dotazník.**

Ak tomu došlo, ospravedľujeme sa. V krátkom čase Vám zašleme pripomínajúci list spolu s kópiou dotazníka, vyplňte ho, prosím, po jeho príchode a použite na jeho odoslanie priloženú obálku. Alebo v prípade, že dotazník máte a chcete nám ho ešte predtým zaslať, vložte dotazník do obálky označenej len "FREEPOST GP PATIENT SURVEY" (bezplatné odoslanie patientskeho prieskumu lekárov). Nie je potrebná žiadna známka.

# Vyplnenie dotazníka prostredníctvom webovej stránky/internetu:

## **Môžem dotazník vyplniť prostredníctvom internetu?**

Ak uprednostňujete vyplnenie tohto dotazníka prostredníctvom internetu na webovej stránke [www.gp-patient.co.uk](http://www.gp-patient.co.uk) a vstúpte do prieskumu. Následne budete musieť po výzve vložiť svoje referenčné číslo/užívateľské meno, ako aj svoje heslo. Referenčné číslo a heslo je vytlačené na prvej strane dotazníka. Uvedomte si, prosím, že akceptovaná bude len jedna odpoveď na pacienta.

## **Stratil/a som svoje prihlasovacie údaje/referencie potrebné pre vyplnenie dotazníka prostredníctvom internetu. Môžem ich znova získať?**

Ľutujeme, ale nie je možné Vám poslať vaše prihlasovacie údaje, pretože nemáme prístup k Vaším osobným údajom. Ak chcete vyplniť prieskum cez internet, počkajte niekoľko týždňov, kedy pošleme pripomienku všetkým, ktorí nevyplnili prieskum. Dostanete ďalší dotazník budete ho môcť vyplniť v papierovej forme alebo prostredníctvom odkazu na webovú stránku.

## **Kde môžem nájsť používateľské meno/referenčné číslo na vyplnenie dotazníka prostredníctvom internetu.**

Používateľské meno/referenčné číslo a heslo na vyplnenie dotazníka prostredníctvom internetu je vytlačené na prvej strane dotazníka v časti označenej symbolom počítača.

# Účasť na prieskume:

## **Prečo mi nebol doručený dotazník? Ako ho môžem získať?**

Dotazník bol odoslaný náhodne vybraným pacientom registrovaným vo všeobecných ambulanciách v Anglicku. NHS Enland náhodne vybralo ich mená zo zoznamu NHS pacientov registrovaných vo všeobecných ambulanciách. Aby sa zaručila platnosť prieskumu, agentúra Ipsos MORI nemôže zaslať dotazníky pacientom, ktorí neboli vybraní náhodným výberom, pre účasť na tomto prieskume.

## **V tejto chvíli nie som registrovaný/á vo všeobecnej ambulancii. Mám dotazník vyplniť aj tak?**

Tento prieskum sa zasiela osobám, ktoré sa v priebehu posledných šiestich mesiacov zaregistrovali v ambulancii GP. Preto, ak ste sa počas tohto obdobia zaregistrovali v ambulancii a hoci tam už zaregistrovaní nie ste, dotazník môžete stále vyplniť. Pri odpovedaní na otázky o ambulancii vášho GP odpovedajte na otázky berúc do úvahy ambulanciu, v ktorej ste boli zaregistrovaní počas tohto obdobia (alebo počas väčšiny tohto obdobia). No v prípade otázok týkajúcich sa vášho všeobecného lekára uvažujte o všetkých návštevách všeobecného lekára. Mohlo ísť o akékoľvek sídlo praktického lekára, ako sú ambulancie GP alebo zdravotné strediská.

## **V poslednej dobe som svojho všeobecného lekára nenavštívil/a, mám dotazník vyplniť aj tak?**

Áno, dotazník môžete stále vyplniť. Ak sa vás otázka netýka, uveďte „Irelevantné“ (ak je táto možnosť uvedená) alebo pole nechajte prázdne. Súčasťou sú aj pokyny na pokračovanie, ktoré vám pomôžu vyhnúť sa otázkam, ktoré sa vás netýkajú.

## **Koho mám kontaktovať, ak sa nechcem zúčastniť?**

Účasť je úplne dobrovoľná, ale dúfame, že sa zúčastníte, pretože to nám poskytne najlepší obraz o skúsenostiach ľudí, keď navštívite alebo zavoláte lekára.

Ak si neželáte sa zúčastniť, nepotrebujete urobiť už nič viac. Aj keď Vám ešte stále môžu byť od nás zaslané až dve pripomienky, môžete ich v takom prípade pokojne ignorovať.

Ak nám pošlete Vaše referenčné číslo, môžeme vymazať Vaše meno a adresu zo všetkých zoznamov príjemcov emailov s pripomienkou, pričom však nebude možné zrušiť odoslanie emailov s pripomienkou, ktoré sú už pripravené na odoslanie o najbližšie dva lebo tri týždne.

## Všeobecné otázky:

### **Koľko stojí telefonát na čísla 0800?**

Všetky telefonáty na čísla 0800 sú bezplatné, ak telefonujete zo štandardnej pevnej linky v Spojenom kráľovstve.

### **Čo je agentúra Ipsos MORI?**

Agentúra Ipsos MORI je registrovaná a nezávislá organizácia zaoberajúca sa prieskumami a prísne sa riadi etickým kódexom Spoločnosti pre prieskum trhu. Agentúry Ipsos UK a MORI, o ktorých ste mohli počuť zvlášť, sa spojili v októbri 2005 a vytvorili v Spojenom kráľovstve druhú najväčšiu organizáciu zaoberajúcu sa prieskumami. Agentúre Ipsos MORI bol akreditovanou organizáciou pre zabezpečenie kvality na trhu Marketing Quality Assurance (MQA) udelený nový medzinárodný štandard ISO 20252 a medzinárodný štandard pre informačnú bezpečnosť ISO 27001. Bola prvou agentúrou, ktorá získala oba tieto štandardy. Viac informácií o agentúre Ipsos MORI nájdete na adrese [www.ipsos-mori.com](http://www.ipsos-mori.com)

# **Dôvernost'/ Ochrana osobných údajov:**

## **Ako ste získali moje meno a adresu?**

Agentúra Ipsos MORI zasiela dotazníky v mene NHS England. NHS England vybralo mená náhodným výberom zo zoznamu NHS pacientov registrovaných vo všeobecných ambulanciách. Agentúra Ipsos MORI dôverne uschová tieto kontaktné údaje a hneď po skončení prieskumu budú bezpečným spôsobom zničené. Agentúre Ipsos MORI neboli poskytnuté žiadne klinické informácie týkajúce sa pacientovho zdravotného stavu a jeho konzultácií.

## **Máte prístup k mojim zdravotným záznamom?**

Nie, vôbec nie. Agentúra Ipsos MORI získala len Vaše NHS číslo, meno, adresu, rok a mesiac narodenia a pohlavie, takže Vás mohla kontaktovať ohľadom účasti na prieskume. Žiadne informácie o Vašom zdravotnom stave neboli agentúre poskytnuté – tie zostávajú dôverné medzi Vami a Vaším všeobecným lekárom.

Informácie o roku a mesiaci narodenia a pohlaví budú využité len za účelom zabezpečenia, že anonymizované údaje prieskumu čo najviac súhlasia s profilom populácie.

## **Ako je do tohto prieskumu zahrnutý môj lekár?**

Prieskum je uskutočňovaný ako súčasť aktuálnych dohôd o zmluvách medzi NHS England a Vašou všeobecnou ambulanciou. Dotazník bol rozposlaný náhodne vybraným pacientom registrovaným vo všeobecných ambulanciách v Anglicku. Vaše meno bolo vybrané náhodne zo zoznamu pacientov registrovaných vo všeobecných ambulanciách spravovaných NHS England.

Všeobecné ambulancie boli informované o uskutočnení prieskumu vopred. Budú mať prístup k anonymizovaným štatistickým výsledkom týkajúcim sa ich ambulancie, avšak nebudú mať prístup k jednotlivým odpovediam.

## **Vie môj lekár o tomto prieskume?**

Áno, Váš všeobecný lekár obdržal informácie o prieskume vopred, vrátane dôvodov jeho uskutočnenia.

## **Uvidí môj lekár moje odpovede v tomto dotazníku?**

Nie, odpovede, ktoré by mohli viesť k odhaleniu Vašej totožnosti, neuvidí nikto mimo pracovníkov agentúry Ipsos MORI. NHS England a NHS budú poskytnuté len anonymizované údaje. Nikto okrem pracovníkov agentúry Ipsos MORI nebude vedieť, komu bol dotazník zaslaný alebo kto ho vyplnený vrátil.

**Budem vo výsledkoch identifikovateľný/á?**

Nie, odpovede, ktoré by mohli viesť k odhaleniu Vašej totožnosti, neuvidí nikto okrem pracovníkov agentúry Ipsos MORI. NHS England a NHS budú poskytnuté len anonymizované údaje. Nikto okrem pracovníkov agentúry Ipsos MORI nebude vedieť, komu bol dotazník zaslaný alebo kto ho vyplnený vrátil.