

GP PATIENT SURVEY

ANKET HAKKINDA:

Bu anket neden yapılıyor?

GP Hasta Anketi hastalarda GP uygulama deneyimleri hakkında yorum yapmak fırsatı vermek için tasarlanmıştır. Anket yerel GP muayenehanesi ve diğer yerel NHS hizmetlerini deneyimlerini sorar ve genel sağlık ile ilgili sorular içermektedir. Anket, hastalara GP'den randevu almanın ne kadar kolay ya da zor gibi olduğu, açılış saatlerinden memnuniyetleri, GP ve pratik hemşirelerden gördükleri bakımın kalitesi ve buna benzer bir dizi konular hakkında soracaktır.

Ankete verilen cevaplar hasta deneyimlerini ölçecek ve böylece muayenehanelere nerelerde iyileştirmeler gerektiğini anlamasına yardımcı olacaktır. Bu anket hastalara kendilerine bu hizmetlerin sağlanmasında muayenehanelerinden ne kadar memnun olduklarını söyleme fırsatı verecektir.

Gerçekte bu anket kimden?

Anket, NHS'i hastalarının ihtiyaçlarına daha fazla karşılık veren bir kurum yapmak için NHS England'ın sorumluluğunun bir parçasıdır ve onlara insanların yerel NHS servislerindeki deneyimlerinin daha iyi bir görüntüsünü verecektir. Bağımsız bir pazar araştırma şirketi olan Ipsos MORI, anketi NHS England adına yürütüyor.-

Bana neden anket gönderildi?

Size anket gönderildi çünkü, siz, İngilteredeki bir GP'ye kayıtlı yetişkin hastalar arasından rastgele seçildiniz. Bu dönemki GP Hasta Anketi için İngiltere'de bir GP'ye kayıtlı olanlardan yaklaşık 1 milyon yetişkin hasta seçilmiştir.

Bu anket neden tekrarlanıyor?

GP Hasta Anketi hastaların GP muayenehaneleri tarafından sağlanan bakım ve hizmetler ile ilgili olarak deneyimlerini ve tercihlerini geri bildiride bulunması için olanak sunmaya devam etmektedir. Eğer geçen yıl anketi tamamlamış olsanız bile, sizin daha yeni deneyimlerini duymak bizim için önemlidir ve ayrıca hastaların endişeleri konuları hakkında bu yıl da daha fazla soru ekledik.

Katılmak zorunda mıyım?

Katılım tamamiyle isteğe bağlıdır, yani anketi cevaplamak zorunda değilsiniz. Ama cevapların kişilerin GP muayenehanelerinde ya da sağlık merkezlerindeki deneyimleri hakkında doğru bir görüntü vermesi için, her türden kişinin görüşlerine ihtiyacımız var, bu yüzden mümkün olduğunca çok kişinin anketi cevaplamasını isteriz.

Bu anket hastalara, muayenehanelerinin kendilerine hizmet sağlamakta ne kadar iyi olduğu hakkında söylemek istediklerini söyleme fırsatı verir. Umarız ankete katılmak için seçilmiş olan hastalar bu fırsatı önemli konulardaki görüşlerini geri bildirim için kullanacaklardır. Ne kadar çok cevap alırsak, muayenehanelerin nasıl çalıştıkları konusunda o kadar doğru bilgi elde edebiliriz.

Toplam kaç tane anket gönderiliyor?

Yaklaşık 1 milyon İngiltere'deki GP'ye kayıtlı yetişkin hasta bu dönemki GP Hasta Anketi için rastgele olarak seçilmiştir, böylece her yıl İngiltere'deki yaklaşık 2 milyon değişik hastaya anket gönderilmiş olacaktır.

Hastaların aile hekiminden randevu almalarının ne kadar kolay veya zor olduğu, aile hekimliğinin verdiği randevu saatlerinden duyulan memnuniyet, sağlık hizmetleri personelinin verdiği hizmetin kalitesi ve daha birçok konu hakkında çeşitli sorular sormaktasınız. GP (aile hekimliği) hizmetleri hakkında diğer unsurları size nasıl söyleyebilirim veya şikâyet edebilirim?

Ipsos MORI soracağınız başka bir soru veya doktorunuz, hemşireniz veya GP'niz ile ilgili şikâyetleriniz konusunda size yardımcı olamaz. Ipsos MORI sadece NHS England adına GP Patient Survey'i yürütmektedir.

Doktorunuz veya GP'niz tarafından sunulan hizmet veya bakımla ilgili bir yorumunuz varsa veya bir şikâyette bulunmak istiyorsanız, ilk önce aile hekimliğine başvurmanız gerekecektir. Bir şikâyetiniz varsa, her aile hekimliğinde şikâyetlerden sorumlu bir personel bulunmaktadır ve bu kişi, karşılaştığınız sorunu çözebilmek için size yardımcı olacaktır.

Alternatif olarak, aile hekimliği tarafından sunulan hizmetleri düzenleyen NHS England ile iletişime geçebilirsiniz. NHS England ile iletişime geçmek için:

•E-posta: england.contactus@nhs.net adresine, konu satırında "For the attention of the complaints team" yazarak gönderin

•Telefon: 0300 311 22 33

•İngiliz İşaret Dilini kullanmak için: <http://interpreternow.co.uk/nhs-ccc>

Şikâyet etme konusunda daha fazla bilgi, aşağıdaki internet sitelerinde bulunabilir:

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

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

Anketin sonuçlarını görebilir miyim?

Evet. Anketin sonuçları yayınlanır ve www.gp-patient.co.uk adresinden ulaşılabilir. Bunlara internet aracılığıyla ulaşılabilir ve aynı zamanda bütün GP muayenehanelerinden elde edilebilir. Daha önceki yılların anketlerinin sonuçlarına www.gp-patient.co.uk adreslerinden ulaşılacağına lütfen dikkat edin.

GP Hasta Anketi sonuçları hakkında daha fazla bilgi için lütfen www.gp-patient.co.uk adresine gidin.

Anket sonuçları GP'lerin gelirini etkiler mi?

GP Hasta Anketi muayenehanelerin doğrudan 2018 ödemesine bağlı değildir.-

ANKETİN CEVAPLANMASI:

Bütün soruları cevaplamak zorunda mıyım?

Bu soruları cevaplamak tamamiyle isteğe bağlıdır, o yüzden zorunluluğunuz yok. Ama, katılımınız bize kişilerin deneyimlerinin en iyi görüntüsünü vereceğinden, katılacağınızı umuyoruz, Size önceki cevaplarınız yüzünden, atlamanızı söyleyeceğimiz bazı sorular da olabilir. Örneğin, 9. soruyu ancak 8. soruda eveti seçtiyseniz cevaplamanız gerekiyor, ama lütfen anketteki talimatları dikkatlice takip edin.

Kutuları tikleyim mi yoksa çarpımı koyayım?

Deneyimlerinize ya da kendi görüşlerinize en yakın cevabın kutucuğunu tikleyebilir ya da çarpı koyabilirsiniz.

Anketi kağıt üzerinde cevaplamakta zorlanırsam ne olur?

Ipsos MORI anketi cevaplamakta güçlük çeken hastalar için telefon numarası sağlıyor. Lütfen 0800 819 9148 'i haftaiçi sabah 8 ve akşam 9 arası, ya da Cumartesi sabah 10 akşam 5 arası arayınız.

Anketi kağıt üzerinde cevaplamak istemeyen hastalar, www.gp-patient.co.uk adresini ziyaret ederek anketi internet üzerinden cevaplayabilir. Lütfen bunula birlikte şunu dikkate alın, her hasta için sadece bir katılım kabul edilecektir.-

Anketin ön sayfasındaki BSL sembolü nedir?

Anketin ön sayfasındaki BSL sembolü, British Sign Language'in logosudur.

British Sign Language (BSL) İngilteredeki İşaret Dilinin en yaygın olan şeklidir. Bir dil olarak BSL kendi dilbilgisel yapısı ve sözdizimine sahiptir, ve konuşma İngilizcesine bağlı ya da yakından ilişkili değildir.

Ocak 2009 tarihinden itibaren GP Hasta anketi hakkında daha fazla bilgi ve anketin British Sign Language online versiyonuna www.gp-patient.co.uk adresindeki anket web sitesi üzerinden ulaşılacaktır.

British Sign Language sayfasında anketi bir online link üzerinden tamamlamaya yönelik talimatlar da mevcuttur ve anket W3C erişilebilirlik standartları ile tamamen uyumlu olacaktır.

Bir hata yaptım? Ne yapabilirim?

Hata yapmış olsanız bile cevaplanmış anketi göndermenizi isteriz. Lütfen sadece yanlış cevap için kutucuğu tamamen doldurun ve dikkatlice doğru kutucuğu tikleyin.

Anketi kaybettim; bir kopyasını gönderebilir misiniz?

Anketlerini geri göndermeyenler için hatırlatma anketi göndereceğiz, böylece gelecek bir kaç hafta içerisinde size anket yeniden ulaşmış olacak..

Anketi eşime/arkadaşıma/bir başkasına doldurması için verebilir miyim?

Hayır, anket mektupta adı geçen kişinin deneyimleri hakkında sorular sorar, bu yüzden anketi cevaplarırken yardım isteyebilirsiniz, ama kendi deneyimlerinize cevaplamalısınız.

Başkaları için aldığım randevular hakkında cevaplayabilir miyim?

Evet, ancak sadece anketin bir bölümü. Anketin tamamına yakını, mektubun üzerinde adı yazılı kişinin deneyimleri hakkında soru sormaktadır. "Bir Randevu Alma" başlığını taşıyan bölümde, başka kişiler için aldığınız randevular hakkındaki soruları yanıtlamak mümkündür.

Başkasına soruları cevaplamasında yardımcı olabilir miyim?

Evet, olabilir. Eğer bir arkadaşınız ya da akrabanız anketi doldurmakta yardımınıza ihtiyaç duyarsa, onlara yardım önerebilirsiniz. Ama cevaplar sadece onların deneyimleriyle ilgili olmalı.

Soruları cevaplamakta başkasından yardım isteyebilir miyim?

Evet, olabilir. Eğer anketi doldurmakta yardıma ihtiyacınız olursa, bir arkadaşınızdan ya da akrabanızdan yardım isteyebilirsiniz. Ama cevaplar sadece sizin deneyimlerinize ilgili olmalı.-

Mektubu geri göndermem gerekiyor mu?

Hayır, sadece size sağladığımız posta ücreti ödenmiş zarfta cevapladığınız anketi geri göndermeniz yeterlidir.

Muayenehanemi geçen hafta / geçen ay / son zamanlarda değiştirdim, yine de anketi cevaplamalı mıyım?

GP'nizi Kasım ayından itibaren değiştirdiyseniz, lütfen GP muayenehaneniz ile ilgili soruları, GP'nizi değiştirmeden önce kayıtlı olduğunuz GP'yi düşünerek yanıtlayın. Ancak aile hekimliği ile ilgili sorularda, aile hekimini görmek için herhangi bir yerde yaptığınız randevuyu düşünebilirsiniz. Bu, aile hekimliğinin olduğu bir GP veya bir merkez olabilir.

GP'ye geçen sene hiç gitmedim ama bana anket gönderildi. Cevaplamalı mıyım?

Evet, bir GP'ye kaydınızı yaptırdıysanız ve şimdiye kadar bir GP, hemşire veya diğer bir sağlık uzmanını ziyaret etmemiş olsanız dahi, vereceğiniz yanıtlar bizim için önemlidir. Anket içerisinde, en son ne zaman aile hekiminizden randevu almaya çalıştığınız ve son aile hekimi randevunuzla ilgili sorular bulunmaktadır; bu, deneyiminizin yeni mi yoksa eski mi olduğunu anlamamıza yardımcı olacaktır.

GP (doktor)' mi görmüyorum, sadece muayenehanedeki hemşireyi görüyorum. Yine de anketi doldurabilir miyim?

Evet, yine de anketi doldurabilirsiniz. Soruların pek çoğu, aile hekimliğini esas almaktadır ve GP, hemşire veya diğer bir sağlık çalışanı ile yapılan randevular hakkındadır.

Ne zaman anketi geri göndermem gerekiyor?

Lütfen doldurduğunuz anketi, yapabildiğiniz en kısa zamanda bize geri gönderin ve elimize, şu tarihten önce geçmesini sağlayın:

2 Nisan 2018

Mektupla birlikte zarf/anket almadım?

Eğer böyle bir şey olduysa özür dileriz. Kısa zamanda anketin bir kopyasını anımsatıcı mektupla birlikte göndereceğiz, bu yüzden lütfen anketi geldiğinde cevaplayınız ve bize geri göndermek için ekte göndermiş zarfı kullanın. Ya da, eğer anket varsa ve bize daha önce göndermeyi isterseniz, lütfen anketi sadece "FREEPOST GP PATIENT SURVEY" işaretli bir zarfa koyunuz. Pul gerekmez.

WEB SİTESİ / ONLINE CEVAPLAMA:

Anketi internet üzerinden cevaplayabilir miyim?

Eğer bu anketi internet üzerinden cevaplamayı tercih ederseniz, lütfen www.gp-patient.co.uk adresini ziyaret ediniz ve anket linkini takip ediniz. Daha sonra kullanıcı adı sorulduğunda, referans numarası / kullanıcı adını girmeniz gerekecek, aynı zamanda yalnızca size ait olan şifrenizi. Referans numaranız ve şifreniz anketin ilk sayfasındadır. Lütfen dikkat edin her hasta için sadece bir katılım kabul edilebilir.

Anketi online cevaplamak için gerekli giriş detaylarımı/referansımı kaybettim. Bunları tekrar alabilir miyim?

Özür dileriz, hiçbir kişisel bilgiye erişimimiz olmadığı için size oturum açma bilgilerinizi veremeyiz. Anketi online olarak tamamlamak istiyorsanız lütfen birkaç hafta bekleyiniz. Bu süre içinde anketi tamamlamayan herkese anımsatıcı mektup göndereceğiz. Anketin bir kopyasını alacaksınız ve isterseniz anketi kağıt üzerinde cevaplamayı seçebilir ya da anketi internet üzerinden cevaplamak için referans numarasını kullanabilirsiniz.

Anketi online cevaplamak için kullanıcı adını/referans numarasını nereden bulabilirim?

Anketi online cevaplamak için kullanıcı adı/referans numarası ve şifre anketin birinci sayfasında bir bilgisayar sembolü ile işaretlenmiş bölümde yazılmıştır.

KATILIM:

Ben neden anket almadım? Nasıl alabilirim?

Anket İngilteredeki bir GP'ye kayıtlı kişiler arasından rastgele seçilmiş kişilere gönderilmiştir. NHS England NHS'in bir GP'ye kayıtlı hastalar listesinden rastgele seçmiştir. Anketin geçerliliğinin garantisi olarak, Ipsos MORI ankette yer almak için rastgele seçilmemiş kişilere gönderemez.

Ben şu anda bir GP'ye kayıtlı değilim, yine de anketi cevaplamalı mıyım?

Bu anket, bir GP'ye son altı ay içerisinde kaydını yaptıran kişilere gönderilmektedir. Son altı ay içinde bir aile hekimliğine kaydınızı yaptırdıysanız ve şu anda kayıtlı olmasanız dahi anketi doldurabilirsiniz. GP'niz ile ilgili sorular soruları, lütfen o dönem içinde (veya o dönemin çoğunda) kayıtlı olduğunuz aile hekimliğini göz önüne alarak yanıtlayın. Ancak aile hekimliği ile ilgili sorular için, aile hekimini görmek üzere herhangi bir yerde yaptığınız randevuyu düşünebilirsiniz. Bu, aile hekimliğinin olduğu bir GP veya bir merkez olabilir.

Son zamanlarda GP'imle hiç bağlantı kurmadım, yine de anketi cevaplamalı mıyım?

Evet, yine de anketi doldurabilirsiniz. Herhangi bir soru sizin için geçerli değilse, lütfen varsa "Geçerli değil" yanıtını seçin veya boş bırakın. Aynı zamanda, sizinle ilgili olmayan soruları atlamanıza yardımcı olmak üzere yönlendirme talimatlarını da dâhil ettik.

Ben katılmak istemiyorsam kime başvurmam gerekiyor?

Katılım tamamen isteğe bağlıdır, ama bir doktora gittiğinizde ya da telefonla aradığınızdaki deneyimleriniz, bize mümkün olan en doğru fikri vereceğinden katılacağınızı umuyoruz.

Eğer katılmak istemiyorsanız, hiçbir şey yapmanıza gerek yok ancak yine de bizden iki tane anımsatıcı mektup alabilirsiniz ki bunları da görmezden gelebilirsiniz.

Bana referans numaranızı söylerseniz önümüzdeki iki üç hafta içinde gönderilmek üzere önceden hazırlanmış hatırlatma postalarını durduramasak da adınızı ve adresinizi tüm diğer hatırlatma postalarından kaldırabiliriz.

GENEL:

0800'li numaraları aramanın ücreti ne kadar?

0800'li telefon numaralarına yapılan bütün aramalar standart UK ev hattından yapıldığında ücretsizdir.

Ipsos MORI nedir?

Ipsos MORI kayıtlı ve bağımsız bir anket organizasyonudur ve sıkı bir şekilde Market Araştırma Cemiyeti'nin etik yönetme kodlarına bağlıdır. Ipsos UK ve MORI, ayrı olarak duyulmuş olabilir, Ekim 2005'te birleşmiş ve İngilteredeki en büyük ikinci araştırma organizasyonu haline gelmiştir. Ipsos MORI yeni uluslararası işleyiş Standart ISO 20252 ve yetkilendirilmiş tahakkuk kurulu Marketing Quality Assurance (MQA) tarafından Bilgi Güvenliği ISO 27001 için Uluslararası Standartla ödüllendirildiği gibi, dünyadaki bu iki standarta birlikte sahip olmayı başaran ilk pazar araştırma kuruluşudur. Ipsos MORI hakkında daha fazla bilgi için lütfen www.ipsos-mori.com adresine gidiniz.

GİZLİLİK/ VERİ KORUMASI:

Adımı ve adresimi nasıl buldunuz?

Ipsos MORI anketi NHS England adına gönderiyor. NHS England adları NHS'in bir GP'ye kayıtlı hastalar listesinden rastgele seçmiştir. Ipsos MORI bu bilgileri gizli tutacaktır ve, anket tamamlandığında, güvenli bir şekilde yok edecektir. Ipsos MORI'ye hastaların sağlık durumları ve konsültasyonlar hakkında hiç bir klinik bilgi verilmemiştir.

Sağlık verilerime girişe sahip misiniz?

Hayır, kesinlikle değiliz. Ipsos MORI sadece NHS numaranıza, adınıza, adresinize, doğum yılı ve ayınıza, ve cinsiyetinize, anket için sizle bağlantı kurmak amacıyla, sahiptir. Sağlığınızla ilgili hiç bir bilgiye sahip değildir – bu sizinle GP'niz arasında gizli kalır.

Cinsiyet, doğum yılı ve ayı bilgileriyle birlikte, isimsiz anket verilerinin nüfusun profiline olabilecek en yakın biçimde uyması amacıyla kullanılacaktır.

Doktorum bu ankete nasıl ilişkilendirildi?

Bu anket, NHS England ve GP muayenehaneniz arasındaki sözleşmeler için şu andaki anlaşmaların bir parçası olarak yapılıyor. Bu anket İngilterede bir GP'ye kayıtlı kişiler arasından rastgele seçilmiş kişilere gönderiliyor, ve adınız NHS England tarafından kontrol altında tutulan bir GP'ye kayıtlı hastalar listesinden rastgele seçilmiştir.

GP muayenehaneleri daha önceden anket hakkında bilgilendirilmiştir. Muayenehaneler için istatistiki sonuçlara isimsiz olarak giriş yapabilecekler ama bireysel cevaplara giriş yapamayacaklardır..-

Doktorum bu anketi biliyor mu?

Evet, GP'nize daha önceden anket hakkında öncelikli bilgi sebepleriyle birlikte gönderildi.

Doktorum bu ankete verdiğim cevapları görecektir mi?

Hayır, tanınabilir bireysel cevaplar Ipsos MORI dışında kimse tarafından görülemeyecek. Sadece NHS England ve NHS'e isimsiz veriler sağlanacak. Ipsos MORI dışında kimse, soruların kimlere gönderildiği ve kimlerden geri geldiğini bilmeyecek.

Cevaplardan tanınabilecek miyim?

Hayır, tanınabilir bireysel cevaplar Ipsos MORI dışında kimse tarafından görülemeyecek. Sadece NHS England kurumuna ve NHS'e isimsiz veriler sağlanacak. Ipsos MORI dışında kimse, soruların kimlere gönderildiği ve kimlerden geri geldiğini bilmeyecek.