



Test dotyczący rodziny i przyjaciół

Krótki przewodnik dla pacjentów





Czym jest Test dotyczący rodziny i przyjaciół?

Placówki NHS zamierzają zapewniać swoim pacjentom najlepszą możliwą opiekę. **Test dotyczący rodziny i przyjaciół** stanowi metodę pozyskania od naszych pacjentów opinii dotyczących ich pobytu w szpitalu w celu ciągłego podnoszenia jakości naszych usług.

Osoby przebywające w naszych placówkach jako pacjenci hospitalizowani lub przywiezieni przez pogotowie ratunkowe na izbę przyjęć są proszone o udzielenie odpowiedzi na proste pytania dotyczące ich pobytu.

Uzyskane wyniki będą wykorzystywane w zakresie porównania poszczególnych placówek NHS, aby zapewnić wszystkim naszym pacjentom i ich rodzinom najwyższą jakość opieki.

Ponadto odpowiedzi umożliwią placówkom NHS uzyskanie informacji dotyczących opinii pacjentów na temat ich usług w celu wprowadzenia niezbędnych modyfikacji.

Jak to działa?

W chwili wypisania ze szpitala lub w terminie 48 godzin pacjent zostanie poproszony o udzielenie odpowiedzi na następujące pytanie:

“Czy poleciłby/aby Pan/i nasz oddział/izbę przyjęć przyjaciołom i członkom rodziny, gdyby potrzebowali oni podobnej opieki lub zabiegu?”

Odpowiedź na pytanie jest udzielana poprzez wybór jednej z sześciu dostępnych opcji, od „bardzo prawdopodobnie” do „bardzo nieprawdopodobnie”.

Chcemy także poznać uzasadnienie przyznanej oceny, dlatego prosimy o udzielenie odpowiedzi na kilka dalszych pytań.

Pacjent może zostać poproszony o udzielenie odpowiedzi przed opuszczeniem placówki lub po powrocie do domu, poprzez odesłanie pocztówki, przez telefon lub za pośrednictwem naszej strony internetowej.

Odpowiedź nie będzie nigdzie przesyłana lub ujawniana jakimkolwiek osobom trzecim, prosimy więc o jak najbardziej szczerą wypowiedź. Jeżeli pacjent nie jest w stanie napisać swojej odpowiedzi, może zrobić to za niego członek rodziny lub opiekun.

Czy udzielenie odpowiedzi jest obowiązkowe?

Udzielenie odpowiedzi nie jest obowiązkowe, jednak umożliwia Państwu wyrażenie opinii, które będą stanowić dla szpitala cenne informacje umożliwiające doskonalenie świadczonych usług.

Szpital dokładnie przeanalizuje wszystkie otrzymane od pacjentów opinie dotyczące jakości jego usług – zarówno pozytywne, jak i negatywne oraz obojętne.

W jakich celach będą wykorzystywane rezultaty?

Szpital przeanalizuje uzyskane opinie w celu określenia ewentualnych niezbędnych modyfikacji. Rezultaty będą publikowane przez szpitale w celu umożliwienia ich porównania z innymi placówkami służby zdrowia.

Gdzie publikowane będą rezultaty?

Rezultaty będą publikowane na witrynie internetowej NHS Choices (<http://www.nhs.uk>).

Poszczególne szpitale mogą również zamieszczać uzyskane rezultaty w swoich sprawozdaniach rocznych i dotyczących jakości.

Czy test zastępuje dotychczasowe wykorzystywane przez szpital procedury wyrażania opinii oraz składania skarg i reklamacji?

Nie, pacjenci mogą nadal przedstawiać swoje opinie, skargi i reklamacje w sposób tradycyjny. Szpitale mogą wykorzystywać wszelkie inne metody pozyskiwania informacji poza **Testem dotyczącym rodziny i przyjaciół**.

Gdzie mogę uzyskać więcej informacji?

Dalsze informacje na temat **Testu dotyczącego rodziny i przyjaciół** są dostępne pod adresem www.nhs.uk/friendsandfamily.

Informacje dotyczące sposobu przeprowadzania testu w danym szpitalu są dostępne u pracowników zespołów Obsługi Pacjentów i Zaangażowania Publicznego (PPI) lub Doradztwa i Relacji z Pacjentami (PALS).



Szczegółowe informacje są dostępne pod adresem:

www.nhs.uk/friendsandfamily