

## **Про Національне опитування пацієнтів, що перебували на стаціонарному лікуванні**

Національне опитування пацієнтів, що перебували на стаціонарному лікуванні, — це загальнонаціональне опитування, в рамках якого пацієнтів запитують про їхній досвід перебування в лікарні. Якщо вас виписано з лікарні у травні 2026 року, ви можете отримати запрошення взяти участь в опитуванні у вигляді SMS-повідомлення від CareSurvey або поштою.

### **Навіщо потрібне це опитування?**

Ваші думки та досвід допомагають National Care Experience Programme («Національна програма оцінювання якості медичного обслуговування») отримувати уявлення про досвід пацієнтів у державних лікарнях невідкладної допомоги по всій Ірландії. Результати опитування використовуються для покращення якості медичного обслуговування: вони допомагають з'ясувати, що ми робимо добре, а що потребує вдосконалення.

### **Хто проводить опитування?**

Опитування проводить National Care Experience Programme. Програма є партнерською ініціативою Управління з інформації та якості у сфері охорони здоров'я (HIQA), Виконавчої служби охорони здоров'я (HSE), Комісії з питань психічного здоров'я (MHC) та Міністерства охорони здоров'я.

### **Кому буде запропоновано взяти участь в опитуванні?**

Усі особи віком від 16 років, які провели щонайменше 24 години в державній лікарні, були виписані у травні 2026 року та мають номер мобільного телефону й адресу в Республіці Ірландія, отримають запрошення взяти участь в опитуванні.

### **Що передбачає участь у цьому проєкті?**

Якщо ви відповідаєте критеріям, вас запросять взяти участь в опитуванні через кілька тижнів після виписки з лікарні. Ви можете взяти участь онлайн або надіслати відповіді поштою.

- **Онлайн:** Ви отримаєте SMS-повідомлення від CareSurvey з унікальним посиланням на опитування. CareSurvey зареєстровано в COMREG (Ірландській комісії з регулювання у сфері комунікацій). Не натискайте на жодне посилання в повідомленні, яке містить попередження про «ймовірне шахрайство». Зверніться до нас, якщо ви не впевнені в безпеці посилання. Через тиждень після отримання першого SMS-повідомлення,

якщо на той час ви ще не заповните анкету, ви отримаєте друге SMS-повідомлення від CareSurvey.

- Поштою: Якщо ви не заповните анкету за посиланням в SMS-повідомленні, через два тижні після отримання першого SMS-повідомлення ви отримаєте паперову версію анкети. Ви можете заповнити паперову анкету та надіслати її назад безкоштовно, скориставшись наданим конвертом для зворотної відправки. Якщо ви бажаєте заповнити анкету ірландською, польською або українською мовами, ви можете змінити мову анкети, скориставшись спадним меню в посиланні, надісланому в SMS-повідомленні. Щоб отримати паперову копію анкети, зв'яжіться з нами електронною поштою за адресою [info@yourexperience.ie](mailto:info@yourexperience.ie) або зателефонуйте за безкоштовним номером 1800 314093 (з понеділка по п'ятницю, з 9:00 до 17:00). Паперову копію анкети ви можете отримати на будь-якому етапі проведення опитування. Додаткову інформацію наведено на вебсайті [www.yourexperience.ie](http://www.yourexperience.ie).

### **Яким чином ви дізналися моє ім'я й контактні дані?**

Ваші контактні дані були надані нам лікарнею, де ви перебували, щоб ми могли надіслати вам анкету. Ми видалимо їх одразу після завершення опитування.

### **Що ви робитимете з моїми відповідями?**

Усі відповіді, отримані під час опитування, будуть об'єднані для складання звітів про враження пацієнтів від медичного обслуговування в лікарнях Ірландії, які будуть оприлюднені на сайті [www.yourexperience.ie](http://www.yourexperience.ie). Результати попередніх опитувань та заходи з підвищення якості, вжиті на їхній основі, також можна знайти на нашому вебсайті.

### **Чи мої відповіді оброблятимуться конфіденційно?**

Так. Ваші відповіді оброблятимуться в режимі суворої конфіденційності та зберігатимуться окремо від ваших контактних даних. Після анонімізації відповіді на опитування будуть збережені для подальшого аналізу, зокрема для порівняння з результатами майбутніх національних опитувань щодо досвіду пацієнтів стаціонарів, а також з результатами інших опитувань National Care Experience Programme. Ці дані використовуються для покращення якості послуг шляхом виявлення відмінностей у враженнях залежно від місцезнаходження в межах країни. Ці дані не передаватимуться комерційним організаціям і не використовуватимуться в комерційних цілях.

### **Під час перебування в лікарні я зіткнувся(-лася) з інцидентом, пов'язаним із безпекою пацієнта. Що мені робити?**

Інцидент, пов'язаний із безпекою пацієнта, — це подія (або обставина), яка могла призвести або призвела до заподіяння вам зайвої шкоди чи травми або створила ризик їхнього виникнення. Анкета містить запитання щодо інцидентів, пов'язаних із безпекою пацієнтів. Якщо ви зіткнулися з інцидентом, пов'язаним із безпекою пацієнтів, і бажаєте повідомити про це та отримати відповідь, вам слід звернутися до лікарні, в якій стався цей інцидент. Детальну інформацію про те, як подати скаргу на послуги HSE, наведено на вебсайті [www2.hse.ie/complaints-feedback/](http://www2.hse.ie/complaints-feedback/)

### **Чи відповідає Національне опитування пацієнтів, що перебували на стаціонарному лікуванні, вимогам законодавства про захист даних?**

Так. Національне опитування пацієнтів, що перебували на стаціонарному лікуванні, відповідає вимогам законодавства про захист даних, включно з Загальним регламентом про захист даних (GDPR). Більш детальну інформацію наведено на вебсайті [www.yourexperience.ie](http://www.yourexperience.ie).

### **Чи можу я попросити члена сім'ї або друга заповнити анкету?**

Так, член сім'ї або друг може допомогти вам заповнити анкету. Проте пам'ятайте, що відповіді мають стосуватися виключно вашого досвіду отримання медичної допомоги в лікарні.

### **Які запитання мені ставитимуть?**

У цій анкеті містяться запитання щодо вашої госпіталізації, умов перебування у відділенні, догляду та лікування, взаємодії з персоналом, а також виписки з лікарні.

### **Що буде, якщо я не захочу брати участь?**

Участь в опитуванні є добровільною. Хоча нам важливо дізнатися про ваші враження, ви можете відмовитися від участі в опитуванні. Якщо ви не бажаєте брати участь в опитуванні й не хочете отримувати від нас подальшу інформацію, повідомте про відмову:

- зателефонуйте за безкоштовним номером 1800 314093;
- надішліть електронного листа на адресу [info@yourexperience.ie](mailto:info@yourexperience.ie);
- або поверніть нам порожню анкету в наданому конверті Freepost.

### **Чи можу я ознайомитися з результатами опитування?**

Так, ви можете ознайомитися з результатами опитування. На нашому вебсайті доступна безкоштовна інформаційна панель ([yourexperience.ie/interactive-charts/inpatient/](http://yourexperience.ie/interactive-charts/inpatient/)). На інформаційній панелі відображаються результати опитувань із 2017 року. Якщо вам потрібні певні дані, ви можете надіслати

форму запиту на доступ до даних, також доступну на нашому вебсайті. Інформацію про заходи з підвищення якості, вжиті на їхній основі, також можна знайти на нашому вебсайті [www.yourexperience.ie](http://www.yourexperience.ie).

### **Де я можу дізнатися більше?**

Більше інформації можна знайти на вебсайті National Care Experience Programme ([www.yourexperience.ie](http://www.yourexperience.ie)). Ви також можете зателефонувати за нашим безкоштовним номером 1800 314093 (з 9:00 до 17:00 з понеділка по п'ятницю) або надіслати нам електронного листа на адресу [info@yourexperience.ie](mailto:info@yourexperience.ie)