

## نموذج التعليقات

برجاء كتابة تعليقاتك أو إرائك أو اقتراحاتك في المربع التالي وارسله عبر البريد إلى استشارات المرضى ومسئول الاتصال على العناوين الموضحة في الكتيب.

### الخدمة المستخدمة

وموقعها:

(على سبيل المثال: العلاج الطبيعي، التمريض، والعلاج داخل المؤسسات، وما إلى ذلك...)

أرقام وعناوين الاتصال:

مسئول الشكاوى:

NCH&C NHS Trust  
Woodlands House, Norwich Community Hospital  
Bowthorpe Road, Norwich NR2 3TU  
الهاتف: 01603 697381  
البريد الإلكتروني: [complaints@nchc.nhs.uk](mailto:complaints@nchc.nhs.uk)

استشارات المرضى وخدمة التواصل:

PALS Officer  
Woodlands House, Norwich Community Hospital  
Bowthorpe Road, Norwich NR2 3TU  
الهاتف: 0800 088 4449  
البريد الإلكتروني: [pals@nchc.nhs.uk](mailto:pals@nchc.nhs.uk)

**POhWER:**  
(NHS Complaints Advocacy)  
PO Box 14043  
Birmingham  
B6 9BL

الهاتف: 0300 456 2370

(بسعر المكالمة المحلية)

البريد الإلكتروني: [pohwer@pohwer.net](mailto:pohwer@pohwer.net)  
الموقع على الإنترنت: [www.pohwer.net](http://www.pohwer.net)

Norfolk Community  
Health and Care



NHS Trust

التعليقات

الشكاوى

الإطراء



إذا كنت تريد هذا الكتيب في أحرف كبيرة أو في تنسيق صوتي أو تنسيق برايل أو أي تنسيق بديل أو بأي لغة أخرى، برجاء الاتصال على رقم 01603 697492 وسوف نبذل قصارى جهدنا لمساعدتك.

كيفية التعليق على الخدمات التي نقدمها

## مقدمة

جزء من هدفنا في التحسين المتواصل لجودة خدماتنا، نحتاج أن نعرف رأيك في الخدمات التي نقدمها.

نريد أن نعرف إطراءاتكم أو تعليقاتكم أو شكاواكم حتى يمكننا أن نتأكد أننا نقوم بالأمر على أفضل وجه.

نأمل أن يجيب هذا الكتيب على أية أسئلة قد تكون لديكم حول كيفية التعليق أو الشكاوى والمساعدة في التحدث معنا بسهولة.

## التعليقات والإطراءات

أي تعليقات قد تكون لديك حول الخدمات المقدمة من قبل Norfolk Community Health and Care NHS Trust يمكن تقديمها شفويا أو كتابيا أو الكترونيا. يمكن إرسالها إلى أحد أعضاء فريق العمل تتصل به أو يمكن إرسالها إلى مسئول استشارات المرضى وخدمة التواصل (PALS) على العنوان الموضح.

## الشكاوى

تهدف Norfolk Community Health and Care NHS Trust إلى التعامل مع كل الشكاوى بفاعلية والتيقن أنها تم التحقق منها بشكل ملائم. سوف يتم التعامل معكم بكل الاحترام والالطف وسوف تتلقوا ردود مناسبة وخلال وقت قريب تتضمن نتيجة التحقيق والإجراءات التي اتخذت أو التوصيات التي تمت نتيجة للشكاوى.

إذا كانت لديك شكاوى حول أي جزء من الخدمة المقدمة إليك من قبل Norfolk Community Health and Care NHS Trust ما عليك إلا تقديم الشكاوى على الفور إن أمكن إلى طاقم العمل المنخرط في العمل. يمكننا عندها وضع الأمور في نصابها. يسمى هذا الحل الداخلي.

إذا كنت لا تستطيع فعل ذلك أو تفضل عدم القيام بذلك، يمكنك:

- الاتصال على هاتف رقم **01603 697381** وطلب التحدث مع مسئول الشكاوى، أو
- مراسلة Norfolk Community Health and Care NHS Trust على العنوان المذكور، يمكنك استخدام هذا النموذج إن رغبت في ذلك.

تقديم شكاوى لن يؤثر سلبا على أي من الرعاية أو العلاج الذي تتلقاه.

لن يتم تسجيل معلومات شكاواك في سجلك الطبي. يتم التعامل مع كل الشكاوى بسرية تامة.

**الشكاوى المستلمة بعد 1 إبريل 2009 والموجهة إلى Norfolk Community Health and Care NHS Trust** الخدمات المقدمة من قبلهم سوف يتم التعامل معها في إطار قوانين شكاوى الرعاية الاجتماعية المحلية Local Authority Social Care وشكاوى NHS (إنجلترا) لعام 2009.

## من يمكنه التقدم بشكاوى؟

أي شخص تلقى خدمات من Norfolk Community Health and Care NHS Trust أو تأثر بقرار أصدرته يمكنه التقدم بشكاوى. موافقة المريض مطلوبة في حالة التقدم بشكاوى بالنيابة عن شخص ما.

## هل هناك وقت محدد للشكاوى؟

يجب التقدم بالشكاوى خلال 12 شهرا من:  
أ- تاريخ حدوث موضوع الشكاوى، أو  
ب- تاريخ انتباه مقدم الشكاوى لموضوع الشكاوى.  
يمكن التقدم بالشكاوى شفويا أو كتابيا أو الكترونيا.

سيتم إقرار استلام كل شكاوى خلال ثلاثة أيام عمل بعد استلام الشكاوى. ستقدم إليك المشورة حول طريقة التعامل مع شكاواك وسوف تتاح لك فرصة مناقشة طريقة التعامل مع شكاواك.

## متى سألقى الرد؟

قوانين شكاوى الرعاية الاجتماعية المحلية Local Authority Social Care وشكاوى NHS (إنجلترا) لعام 2009 لا تحدد وقت معين للرد على الشكاوى المقدمة بعد 1 إبريل 2009. لكن تهدف Norfolk Community Health and Care NHS Trust إلى الرد على الشكاوى في أقرب وقت. في أقصى تقدير سيكون ذلك خلال 25 يوم عمل. في حال عدم التمكن من ذلك، سيناقش مسئول الشكاوى معك النطاق الزمني المتوقع للرد.

## POhWER

في حالة رغبتك في التقدم بشكاوى، يمكنك الاتصال بـ NHS Complaints Advocacy (POhWER). هذه الخدمة مجانية وسرية تماما.

## ماذا يحدث إن لم يعجبني الرد على الشكاوى؟

إذا لم يعجبك الرد على الشكاوى يمكنك طلب النظر في الأمر مجددا، أو يكون لك حق طلب مفوض برلماني Parliamentary and Health Service Ombudsman لمراجعة الحالة.

## يرجى التذكر

أننا أيضا نريد أن نعرف متى نكون على صواب – لذا لا تنسى أن تعلمنا ماذا يعجبك في خدماتنا!