

Forma pastaboms

Prašome parašyti savo pastabas, pagyrimus arba pasiūlymus žemiau esančioje lentelėje ir išsiųsti ją Pacientų konsultavimo ir ryšių su jais pareigūnui šiame buklete nurodytu adresu.

Paslauga ir pasinaudojimo ja vieta:

(pvz., fizioterapija, bendruomenės slauga, gydymas stacionare ir t.t.)

Vardas, pavardė

Adresas

.....

Kontaktiniai tel. numeriai ir adresai:

Skundus nagrinėjantis pareigūnas:

Complaints Officer

NCH&C NHS Trust

Woodlands House, Norwich Community Hospital

Bowthorpe Road, Norwich NR2 3TU

Tel.: 01603 697381

El. p.: complaints@nchc.nhs.uk

Pacientų konsultavimo ir ryšių su jais tarnyba:

PALS Officer

Woodlands House, Norwich Community Hospital

Bowthorpe Road, Norwich NR2 3TU

Tel.: 0800 088 4449

El. p.: pals@nchc.nhs.uk

NST skundų palaikymo tarnyba:

POhWER

PO Box 14043

Birmingham

B6 9BL

Tel.: 0300 456 2370

(skambučiai apmokestinami vietiniu tarifu)

El. p.: pohwer@pohwer.net

Svetainė internete: www.pohwer.net



Jei norėtumėte gauti šį pranešimą stambiu šriftu, audio, Brailio, alternatyviu formatu ar kita kalba, kreipkitės tel. 01603 697492 ir mes padarysime viską, kad jums padėtume.

Norfolk Community Health and Care 
NHS Trust

Pastabos

Skundai

Pagyrimai

Kaip pateikti pastabas dėl mūsų teikiamų paslaugų

Ižanga

Siekdami nuolat gerinti teikiamų paslaugų kokybę, turime žinoti Jūsų nuomonę apie mūsų teikiamas paslaugas.

Norime išgirsti bet kokius pagyrimus, pastabas ar skundus, kurių galbūt turite, kad galėtume imtis priemonių padėčiai ištaisyti.

Tikimės, kad šis bukletas atsakys į visus Jums galinčius kilti klausimus dėl pastabų ar skundų pateikimo tvarkos, bei padės lengviau su mumis susikalbėti.

Pastabos ir pagyrimai

Visas pastabas, kurių galite turėti dėl Norfolkio bendruomenės sveikatos ir rūpybos NST (Nacionalinės sveikatos tarnybos) patikos, galima pateikti žodžiu, raštu arba elektroniniu būdu. Jas galima adresuoti darbuotojui, su kuriuo palaikote ryšį, arba išsiųsti Pacientų konsultavimo ir ryšių su jais tarnybos pareigūnui kitoje pusėje nurodytu adresu.

Skundai

Norfolkio bendruomenės sveikatos ir rūpybos NST patika siekia efektyviai spręsti visus skundus ir užtikrinti tinkamą jų tyrimą. Su Jumis bus elgiamasi pagarbiai ir mandagiai, laiku gausite tinkamą atsakymą, kuriame informuosime apie tyrimo rezultatai ir veiksmus, kurių imtasi, arba, kaip skundo nagrinėjimo rezultatai, pateiksime rekomendacijas.

Jei turite skundų dėl **bet kokios** Norfolkio bendruomenės sveikatos ir rūpybos NST patikos suteiktos paslaugos **dalies**, turite nedelsdami, jei įmanoma, iškelti šį klausimą tiesiogiai susijusiam darbuotojui. Tuomet galime pamėginti iš karto jį išspręsti. Tai vadinama **Išsprendimu vietoje**.

Jeigu negalite arba nenorite to daryti, galite pasinaudoti kuriuo nors iš šių būdų:

- paskambinti **01603 697381** ir paprašyti pasikalbėti su skundus nagrinėjančiu darbuotoju (angl. Complaints Officer), arba
- parašyti į Norfolkio bendruomenės sveikatos ir rūpybos NST patiką kitoje pusėje nurodytu adresu. Jei norite, galite panaudoti šią formą.

Skundo pateikimas neturės neigiamos įtakos Jums teikiamai priežiūrai ar gydymui.

Informacija apie Jūsų pateiktą skundą nebus įtraukta į Jūsų medicininę kortelę. Visi skundai nagrinėjami laikantis griežčiausio konfidencialumo.

Skundai, gauti po 2009 m. balandžio 1 d. ir pateikti Norfolkio bendruomenės sveikatos ir rūpybos NST patikai dėl suteiktų paslaugų, bus nagrinėjami laikantis 2009 m. Savivaldos socialinės rūpybos ir skundų dėl NST (Anglijoje) taisyklių.

Kas gali pateikti skundą?

Skundą gali pateikti bet kuris asmuo, kuriam buvo suteikta Norfolkio bendruomenės sveikatos ir rūpybos NST patikos paslauga arba kuriam turėjo įtakos jos priimtas sprendimas. Teikiant skundą kito asmens vardu, reikalingas paciento sutikimas.

Ar yra laiko limitas?

Skundus privalu pateikti per 12 mėnesių nuo:

- a) skundo objekto įvykio dienos, arba
- b) dienos, kai skundą teikiantis asmuo sužinojo apie skundo objektą.

Skundus galima pateikti žodžiu, raštu arba elektroniniu būdu.

Apie kiekvieno skundo gavimą bus patvirtinta per tris darbo dienas nuo skundo gavimo. Pranešime, kaip nagrinėsime Jūsų skundą ir pasiūlysime galimybę tai aptarti.

Kada gausiu atsakymą?

2009 m. Savivaldos socialinės rūpybos ir skundų dėl NST (Anglijoje) taisyklėse nenumatyta laikas, per kurį reikia atsakyti į skundus, pateiktus po 2009 m. balandžio 1 d. Tačiau Norfolkio bendruomenės sveikatos ir rūpybos NST patika siekia kiek įmanoma greičiau atsakyti į skundus. Daugeliu atvejų atsakoma per 25 darbo dienas. Kai tai neįmanoma, skundus nagrinėjantis darbuotojas su Jumis aptars tikėtiną trukmę.

POhWER

Jei norėtume pagalbos teikiant skundą, galite susisiekti su NST skundų palaikymo tarnyba POhWER. Skundų palaikymo tarnybos paslaugos nemokamos ir visiškai konfidencialios.

Kas nutiks, jei manęs netenkins atsakymas į mano skundą?

Jei Jūsų netenkins atsakymas į Jūsų skundą, galite paprašyti, kad dar kartą ištirtume šį klausimą. Arba turite teisę prašyti, kad Parlamentinių ir sveikatos paslaugų ombudsmenas peržiūrėtų Jūsų atvejį.

Nepamirškite

Mes taip pat norėtume žinoti, kada dirbame gerai – tad nepamirškite mums pranešti, kas būtent Jums patinka mūsų teikiamose paslaugose!