

Formularz komentarzy

Prosimy wpisać swoje komentarze, zażalenia oraz słowa uznania w polu poniżej i odesłać wypełniony formularz do Biura Informacji i Kontaktów z Pacjentami na adres widoczny na odwrocie.

Usługi i lokalizacja:-

(np.: fizjoterapia, pielęgniarstwo, pobyt na oddziale)

Imię i nazwisko.....

Adres

.....

.....

Numery kontaktowe i adresy:

Kierownik ds. Skarg i Zażeń:

NCH&C NHS Trust
Woodlands House, Norwich Community Hospital
Bowthorpe Road, Norwich NR2 3TU
Tel.: 01603 697381
E-mail: complaints@nchc.nhs.uk

Biuro Informacji i Kontaktów z Pacjentami:

PALS Officer
Woodlands House, Norwich Community Hospital
Bowthorpe Road, Norwich NR2 3TU
Tel.: 0800 088 4449
E-mail: pals@nchc.nhs.uk

POhWER:

(NHS Complaints Advocacy)
PO Box 14043
Birmingham
B6 9BL
Tel.: 0300 456 2370
(charged at local rate)
E-mail: pohwer@pohwer.net
Strona internetowa: www.pohwer.net



Jeżeli chcieliby Państwo otrzymać niniejszą ulotkę w powiększonym druku, w formacie audio, w alfabecie Braille, w alternatywnym formacie lub innej wersji językowej, prosimy skontaktować się z nami pod numerem 01603 697492 i dołożymy wszelkich starań, aby Państwu pomóc.

Norfolk Community Health and Care 
NHS Trust

Komentarze
Zażalenia
Słowa uznania

W jaki sposób mogą Państwo udzielić swojej opinii na nasz temat.

Wprowadzenie

Jednym z naszych celów jest doskonalenie jakości świadczonych usług, dlatego chcemy usłyszeć Państwa opinię na nasz temat.

Chcemy zapoznać się z Państwa komentarzami, skargami i słowami uznania, abyśmy mogli podjąć właściwe kroki mające na celu wprowadzenie wymaganych zmian.

Mamy nadzieję, że w niniejszej ulotce znajdą Państwo odpowiedzi na pytania odnoszące się do przekazywania komentarzy, składania skarg i łatwiejszego komunikowania się z nami.

Komentarze i słowa uznania

Wszelkie komentarze na temat usług świadczonych przez Norfolk Community Health and Care NHS Trust mogą zostać przekazane ustnie, listownie lub elektronicznie. Mogą Państwo zaadresować je do członka zespołu, z którym są Państwo w kontakcie lub przekazane pracownikom Biura ds. Informacji i Kontaktów z Pacjentami (PALS) (adres znajdą Państwo na odwrocie).

Skargi i zażalenia

Norfolk Community Health and Care NHS Trust dokłada wszelkich starań, aby możliwie jak najskuteczniej zająć się otrzymanymi skargami i przeprowadzić właściwe dochodzenie. Będziemy traktować Państwa z należnym szacunkiem, a udzielona przez nas odpowiedź zawierać będzie informacje na temat wyników prowadzonego dochodzenia, podjętych działań i wszelkich zaleceń wydanych w wyniku złożonego przez Państwa zażalenia.

Jeżeli mają Państwo jakiegokolwiek zastrzeżenia odnoszące się do **dowolnej** usługi świadczonej przez Norfolk Community Health and Care NHS Trust, prosimy, w miarę możliwości, niezwłocznie powiadomić o nich członka zespołu realizującego takie usługi. Podejmiemy wszelkie kroki, aby natychmiast naprawić nasz błąd. Proces ten

określa się mianem **Polubownego Rozpatrzenia Zażalenia**.

Jeżeli nie są Państwo w stanie, lub nie chcą, tego zrobić, prosimy:

- Zadzwoń pod numer **01603 697381** i przeprowadzić rozmowę z Kierownikiem ds. Skarg i Zażaleń, lub
- Przekazać swoje uwagi drogą listową, kierując korespondencję na adres Norfolk Community Health and Care NHS Trust widoczny na odwrocie. Mogą Państwo skorzystać z załączonego formularza.

Fakt złożenia skargi lub zażalenia nie będzie miał negatywnego wpływu na jakość otrzymywanej opieki.

Informacje odnoszące się do złożonej skargi lub zażalenia nie będą umieszczone w Państwa dokumentacji medycznej. Wszelkie skargi będą rozpatrywane zgodnie z zasadami zachowania pełnej poufności.

Skargi i zażalenia otrzymane po 1 kwietnia 2009 r. i odnoszące się do jakości usług świadczonych przez Norfolk Community Health and Care NHS Trust będą rozpatrywane zgodnie z wytycznymi Local Authority Social Care and NHS Complaints (England) Regulations 2009.

Kto może złożyć skargę?

Każda z osób korzystających z usług świadczonych przez Norfolk Community Health and Care NHS Trust lub osób, na które wpływ miały decyzje podjęte przez Fundusz, mogą złożyć skargę. Jeżeli chcą Państwo złożyć skargę w imieniu innej osoby, konieczne jest uzyskanie jej zgody.

Czy istnieją ograniczenia czasowe?

Skargi i zażalenia muszą zostać złożone w ciągu 12 miesięcy od:

- a) daty, kiedy doszło do zdarzenia, w związku z którym chcą Państwo złożyć skargę;

b) daty, kiedy osoba składająca zażalenie dowiedziała się o zaistnieniu zdarzenia. Skargi i zażalenia mogą być składane ustnie, pisemnie i elektronicznie.

Potwierdzenie wpływu skargi zostanie potwierdzone w ciągu trzech dni od jej otrzymania. Otrzymają Państwo ponadto informacje na temat sposobu rozpatrzenia zażalenia oraz możliwość przedyskutowania stosowanych procedur.

Kiedy otrzymam odpowiedź?

Wytyczne Local Authority Social Care and NHS Complaints (England) Regulations 2009 nie określają, w jakim czasie należy udzielić odpowiedzi na skargi i zażalenia otrzymane po 1 kwietnia 2009 r. Norfolk Community Health and Care NHS Trust dokłada jednak wszelkich starań, aby rozpatrzyć wszelkie zażalenia możliwie jak najszybciej. W większości przypadków jest to 25 dni roboczych. Jeżeli okaże się to niemożliwe, Kierownik ds. Skarg i Zażaleń omówi z Państwem szacunkowy czas udzielenie odpowiedzi.

POhWER

Jeżeli potrzebują Państwo pomocy, aby złożyć zażalenie, mogą Państwo skontaktować się z organizacją mediacyjną NHS Complaints Advocacy (POhWER). Wszelkie usługi świadczone przez POhWER są bezpłatne i całkowicie poufne.

Co muszę zrobić, jeżeli uzyskana odpowiedź nie jest dla mnie satysfakcjonująca?

Jeżeli nie są Państwo usatysfakcjonowani otrzymaną odpowiedzią, mogą Państwo wnieść o ponowne rozpatrzenie skargi. Mają Państwo ponadto prawo zgłosić się do Rzecznika Praw Pacjenta i poprosić o rewizję sprawy.

Prosimy pamiętać!

Chcielibyśmy usłyszeć, kiedy Państwa zdaniem zrobimy coś dobrze – prosimy zatem powiedzieć nam, co w szczególności spotkało się z Państwa aprobatą.