

Formulár komentárov

Napište svoje komentáre, pochvaly alebo návrhy do políčka uvedeného nižšie a odošlite ich Úradníkovi pre poradenstvo a styk s pacientmi na adresu uvedenú v tomto letáku.

Využitá služba a miesto:-

(t.j.: : fyzioterapia, opatrovateľstvo a ošetrovníctvo spoločenstva, hospitalizácia atď.)

Meno

Adresa

.....

Kontaktné čísla a adresy:

Úradník pre sťažnosti:

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

Služba poradenstva a styku s pacientmi:

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

Advokátska služba POhWER:

(Advokácia pre sťažnosti voči Národnej zdravotníckej službe)
PO Box 14043
Birmingham
B6 9BL
Tel.: 0300 456 2370
(miestna sadzba)
E-mail: pohwer@pohwer.net
Webová stránka: www.pohwer.net



Ak by ste chceli tento leták vo väčšom formáte tlače, v audio formáte, Brailleovom písme, alternatívnom formáte alebo v inom jazyku, skontaktujte sa s nami na 01603 697492 a vynasnažíme sa vám pomôcť.

Norfolk Community Health and Care 
NHS Trust

Komentáre

Sťažnosti

Pochvaly

**Ako komentovať
služby, ktoré ponúkame**

Úvod

Keďže súčasťou nášho cieľa je neustále zlepšovať naše služby, potrebujeme vedieť, čo si myslíte o službách, ktoré poskytuje.

Chceme počuť akékoľvek pochvaly, komentáre alebo sťažnosti, ktoré môžete mať, aby sme mohli prijať opatrenie na zabezpečenie, že sa problémy napravia.

Dúfame, že v tomto letáku dostanete odpovede na všetky vaše otázky, ako uviesť komentár alebo sťažnosť a napomôže to tomu, aby ste sa s nami rozprávali jednoduchšie.

Komentáre a pochvaly

Akékoľvek vaše komentáre k službám poskytovaných organizáciou Norfolk Community Health and Care NHS Trust môžete podať ústne, písomne alebo elektronicky. Môžete ich adresovať členovi personálu, s ktorým ste v kontakte alebo ich môžete odoslať Uradníkovi pre poradenstvo a styk s pacientmi (PALS) na adresu uvedenú na druhej strane.

Sťažnosti

Cieľom organizácie Norfolk Community Health and Care NHS Trust je zaoberať sa so všetkými sťažnosťami efektívne a zabezpečiť, že sa náležite vyšetrí. Budeme sa k vám správať s rešpektom a zdvorilosťou a dostanete včasnú a náležitú odpoveď, ktorá bude obsahovať výsledok vyšetrovania a podniknuté kroky alebo odporúčania dané ako výsledok sťažnosti.

Ak máte sťažnosť k **akejkoľvek časti** služby poskytovanej organizáciou Norfolk Community Health and Care NHS Trust, potom by ste ju mali, ak je to možné, okamžite vzniesť voči priamo zainteresovanému personálu. Potom

môžeme dať záležitosti hneď do poriadku. Toto sa volá **Miestne riešenie**.

Ak to takto nemôžete urobiť alebo radšej by ste to takto neurobili, môžete vykonať nasledovné:

- Zatelefonujte na číslo **01603 697381** a požiadajte o rozhovor s úradníkom pre sťažnosti, alebo
- Napíšte organizácii Norfolk Community Health and Care NHS Trust na adresu uvedenú na druhej strane. Ak chcete, môžete použiť tento formulár.

Podanie sťažnosti nepriaznivo neovplyvní starostlivosť ani liečbu, ktorú možno dostávate.

Informácie o vašej sťažnosti sa nezapíšu do vášho lekárskeho záznamu. So všetkými sťažnosťami sa zaoberáme s najprísnejšou dôvernosťou.

Sťažnosti prijaté po 1. apríli 2009 a podané do organizácie Norfolk Community Health and Care NHS Trust týkajúce sa služieb poskytovaných touto organizáciou, sa budú prejednávať v súlade s miestnymi predpismi orgánu sociálnej starostlivosti a službou pre sťažnosti na Národnú zdravotnú službu (NHS) (Anglicko) 2009.

Kto môže podať sťažnosť?

Akákoľvek osoba, ktorá dostala službu alebo je ovplyvnená rozhodnutím vydaným organizáciou Norfolk Community Health and Care NHS Trust môže podať sťažnosť. Súhlas pacienta sa vyžaduje, keď sa sťažnosť podáva v mene niekoho iného.

Je stanovený nejaký časový limit?

Sťažnosti sa musia podať do 12 mesiacov od:

- a) dátumu, kedy došlo k predmetu sťažnosti, alebo
- b) dátumu, kedy osoba podávajúca sťažnosť zistila predmet sťažnosti.

Sťažnosti sa môžu podať ústne, písomne alebo elektronicky.

Prijatie každej sťažnosti sa potvrdí do troch pracovných dní po prijatí sťažnosti. Budete oboznámení s tým, ako sa so sťažnosťou zaobchádza a bude vám ponúknutá príležitosť diskutovať o spracovaní vašej sťažnosti.

Kedy dostanem odpoveď?

Miestne predpisy orgánu sociálnej starostlivosti a služby pre sťažnosti na Národnú zdravotnú službu (NHS) (Anglicko) 2009 nestanovujú dobu na odpoveď na sťažnosti podané po 1. apríli 2009. Cieľom organizácie Norfolk Community Health and Care NHS Trust je však odpovedať na sťažnosti čo možno najskôr. Vo väčšine prípadov to bude do 25 pracovných dní. Keď to nie je možné, úradník pre sťažnosti s vami prediskutuje predpokladaný časový rozsah.

Advokátska služba POhWER

Ak by ste chceli pomôcť s podaním vašej sťažnosti, môžete sa skontaktovať s advokátskou službou Národnej zdravotnej služby (POhWER). Advokátska služba je bezplatná a úplne dôverná.

Čo sa stane, ak nie som spokojný/spokojná s odpoveďou na moju sťažnosť?

Ak nie ste spokojní s odpoveďou na vašu sťažnosť, môžete nás požiadať, aby sme sa na záležitosť pozreli znova, alebo máte právo požiadať parlamentného a zdravotníckeho ombudsmana o preskúmanie vášho prípadu.

Pamätajte

Aj my by sme radi vedeli o tom, kedy to robíme správne - takže nezabudnite nám oznámiť, čo sa vám osobitne páči na našich službách!