

Yorumlar formu:

Lütfen yorumlarınızı, şikayetlerinizi ve önerilerinizi aşağıdaki kutuya yazarak Hasta Öneri ve İrtibat Görevlisi'nin bu broşürde yer alan adresine gönderiniz.

Yararlanılan hizmet ve konumu:-

(örn: fizyoterapi, bölge hemşirelik hizmeti, hastanede yatan hastalar vb.)

İsim

Adres.....

.....

İletişim numaraları ve adresler:

Şikayet Görevlisi:

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

Hasta Öneri ve İrtibat Hizmeti:

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

POhWER:

(NHS Şikayet Yasal Yardımı)
PO Box 14043
Birmingham
B6 9BL
Tel: 0300 456 2370
(charged at local rate)
E-posta: pohwer@pohwer.net
Web sitesi: www.pohwer.net



Bu broşürü geniş baskı, sesli, Braille, alternatif bir format veya farklı bir dilde yazılı olarak isterseniz, lütfen 01603 697492'dan bizimle bağlantı kurunuz, yardımcı olmak için elimizden geleni yapacağız.

Norfolk Community Health and Care 
NHS Trust

Yorumlar
Şikayetler
Övgüler

Sunduğumuz hizmetler hakkında nasıl yorum yapabilirsiniz

Giriş

Hizmetlerimizin kalitesini sürekli olarak geliştirme amacımızın bir parçası olarak, sağladığımız hizmetler hakkındaki fikirlerinizi öğrenebilmemiz önemlidir.

Sorunları düzeltebilmek üzere harekete geçebilmemiz için, her türlü övgü, yorum ve şikayetlerinizi duymak isteriz.

Nasıl yorum veya şikayette bulunacağınız hakkındaki sorularınızın bu broşür tarafından cevaplanacağını ve broşürün bizimle iletişim kurmanızı kolaylaştırmaya yardımcı olacağını umuyoruz.

Yorumlar ve Övgüler

Norfolk Community Health and Care NHS Trust hizmetleri hakkındaki tüm yorumlar sözlü, yazılı veya elektronik olarak yapılabilir. Bunlar iletişimde olduğunuz personele yöneltiler veya adresi diğer sayfada yer alan Hasta (PALS) Görevlisi'ne iletilir.

Şikayetler

Norfolk Community Health and Care NHS Trust tüm şikayetleri etkili biçimde değerlendirmek ve uygun biçimde araştırmayı garantiye almak istemektedir. Saygı ve nezaketle hizmet alacak ve şikayet nedeniyle yapılan araştırmanın sonucu ve yapılan işlemler veya tavsiyeler hakkında zamanında ve uygun bir cevap alacaksınız.

Norfolk Community Health and Care NHS Trust tarafından verilen hizmetlerin **herhangi biriyle** ilgili bir sorunuz varsa, ilgili personelle bunu hemen paylaşınız. Sorunuzla hemen ilgileneceğiz. Buna **Yerel Çözüm** adı verilmektedir.

Bunu yapmanızın mümkün olmadığı veya yapmamayı tercih ettiğiniz durumlarda:

- **01603 697381** numaralı telefonu arayarak Şikayet Görevlisi ile konuşmayı rica edebilir ya da
- Norfolk Community Health and Care NHS Trust'a diğer sayfadaki adresten yazın. Dilerseniz bu formu da kullanabilirsiniz.

Şikayette bulunmak, almakta olabileceğiniz bakım veya tedaviyi olumsuz yönde etkilemeyecektir.

Şikayetiniz hakkında bilgiler tıbbi kayıtlarınızda yer almayacaktır. Tüm şikayetler son derece gizli olarak ele alınacaktır.

Şikayetler Norfolk Community Health and Care NHS Trust tarafından verilen hizmetler hakkında ve 1 Nisan 2009 tarihinden sonra yapılan şikayetler 2009 sayılı Yerel Otorite Sosyal Yardım ve NHS (Ulusal Sağlık Hizmetleri) Şikayetler (İngiltere) Hükümü uyarınca değerlendirilecektir.

Kimler şikayette bulunabilir?

Norfolk Community Health and Care NHS Trust'un hizmetlerinden yararlanan veya bir kararından etkilenen herkes bunu yapabilir. Şikayetin başkası adına yapılma durumunda hastanın onayı gerekir.

Bir zaman sınırı var mı?

Şikayetler aşağıdaki durumlardan sonraki 12 ay içinde yapılmalıdır:

- a) şikayet konusu olayın yaşandığı tarih ya da
- b) şikayet konusu olayın, şikayet sahibinin dikkatini çektiği tarih.

Şikayetler sözlü, yazılı veya elektronik olarak yapılabilir.

Her bir şikayetin alımı, şikayetin teslim alınmasından sonraki üç iş günü içerisinde onaylanacaktır. Şikayetinizin nasıl işleme konulacağı konusunda bilgilendirilecek ve şikayetinizin işleme alınma sürecini tartışma fırsatı size sunulacaktır.

Ne zaman cevap alacağım?

2009 sayılı Yerel Otorite Sosyal Yardım ve NHS (Ulusal Sağlık Hizmetleri) Şikayetler (İngiltere) Hükümü, 1 Nisan 2009 tarihinden sonra yapılan şikayetler için cevap süresi belirlememektedir. Fakat Norfolk Community Health and Care NHS Trust şikayetleri en kısa zamanda değerlendirmeyi planlamaktadır. Çoğu durumda bu 25 iş günüdür. Bunun mümkün olmadığı durumlarda, Şikayet Görevlisi süre konusunda sizinle görüşecektir.

POhWER

Şikayetiniz ile ilgili yardım almayı dilerseniz NHS Şikayet Yasal Yardımı (POhWER) ile iletişime geçebilirsiniz. Yasal yardım hizmeti ücretsiz ve tamamen gizlidir.

Şikayetime verilen cevaptan memnun kalmazsam ne yapabilirim?

Şikayetinize verilen cevaptan memnun kalmadığınız takdirde, sorunu tekrar ele almamızı rica edebilirsiniz, bunun dışında Meclis ve Sağlık Hizmetleri Denetçisi'nden durumunuzu değerlendirmesini isteyebilirsiniz.

Lütfen Unutmayınız

Sorunları düzelttiğimiz zaman bundan haberdar olmak isteriz – lütfen hizmetlerimiz hakkında memnun kaldığınız noktaları bize bildirmeyi unutmayınız!