

الرجاء كتابة ما لديك من تعليقات أو شكاوى أو اقتراحات في
المربع الوارد أدناه وإرسالها إلى مسؤول الشكاوى والحوكمة
"Complaints and Board Governance Officer"
على العنوان الوارد في هذه النشرة.

الخدمة المستخدمة / المكان:

.....

الاسم:

العنوان:

.....

رقم الهاتف:

البريد الإلكتروني:

مسؤول الشكاوى والحوكمة " **Complaints and Board**
:"**Governance Officer**
NCH&C NHS Trust
Woodlands House, Norwich Community
Hospital, Bowthorpe Road,
Norwich NR2 3TU
هاتف: 697381 01603
البريد الإلكتروني: complaints@nchc.nhs.uk

خدمة نصائح المرضى والعلاقات معهم "
:"Patient Advice and Liaison Service
PALS

Woodlands House, Norwich Community
Hospital, Bowthorpe Road,
Norwich NR2 3TU
هاتف: 4449 088 0800
البريد الإلكتروني: pals@nchc.nhs.uk

POhWER:

إذا كنت تريد الحصول على المساعدة في تقديم شكاوك، فيمكنك
الاتصال بخدمة دعم الشكاوى لدى NHS (والمعروفة
اختصارًا باسم "POhWER"). هذه خدمة مجانية وسرية
تمامًا.

صندوق بريد 14043

Birmingham B6 9BL

هاتف: 2370 456 0300

(التكلفة بالأسعار المحلية)

البريد الإلكتروني: pohwer@pohwer.net

الموقع الإلكتروني: www.pohwer.net



إذا كنت ترغب في الحصول على هذه النشرة بخط كبير أو
مسجلة صوتيًا أو مكتوبة بطريقة برايل أو بتنسيق بديل أو
بلغه أخرى ، فيرجى الاتصال بـ 4449 088 0800
وسنبذل قصارى جهدنا للمساعدة.

التعليقات والشكاوى المديح

كيفية التعليق على الخدمات التي نقدمها

العناية بك محليًا

متى سوف أتلقى رداً؟

لا تحدد لوائح الرعاية الاجتماعية للهيئة المحلية وشكاوى هيئة الخدمات الصحية الوطنية (إنجلترا) لعام 2009 وقتاً محدداً للرد على الشكاوى. ومع ذلك ، تهدف المؤسسة "Trust" إلى الرد على الشكاوى في أسرع وقت ممكن. يتم الرد على الشكاوى في معظم الحالات في غضون 25 يوم عمل. عندما لا يكون ذلك ممكناً، سيقوم مسؤول الشكاوى "Complaints Officer" بالنطاق الزمني المتوقع معك.

ماذا يحدث إذا لم أكن راضياً عن الرد على شكواي؟

إذا لم تكن راضياً عن الرد على شكواك ، فقد تطلب منا أن ننظر في الأمر مرة أخرى ، أو يحق لك أن تطلب من أمين مظالم الخدمة البرلمانية والخدمات الصحية "Parliamentary and Health Service Ombudsman" مراجعة قضيتك.

الرجاء تذكر ما يلي

نود أيضاً أن نعرف متى نحقق ذلك بشكل صحيح - لذلك لا تنس إخبارنا بما يعجبك بشكل خاص فيما يتعلق بخدماتنا!

Complaints and Board Governance "

"Officer"

- التراسل عبر البريد الإلكتروني إلى مسؤول الشكاوى و الحوكمة " Complaints and Board Governance Officer" أو
- مراسلة مؤسسة Norfolk Community Health and Care NHS Trust عبر العنوان المدون على النشرة. يمكنك استخدام هذا النموذج إذا كنت ترغب في ذلك، وإرفاق أية أوراق إضافية إذا كنت بحاجة إلى مساحة أكبر.

يرجى التأكد من أن تقديم أي شكوى لن يؤثر سلباً على أي رعاية أو علاج قد تتلقاه ، ولن يتم تقديم معلومات حول شكواك في سجلاتك الطبية. يتم التعامل مع جميع الشكاوى بأقصى درجات السرية التامة.

سيتم التعامل مع الشكاوى بما يتماشى مع لوائح الرعاية الاجتماعية للهيئة المحلية " Local Authority Social Care " وشكاوى هيئة الخدمات الصحية الوطنية " NHS Complaints " (إنجلترا) لعام 2009.

من الذي يمكنه تقديم شكوى؟

يجوز لأي شخص تلقى خدمة من المؤسسة "Trust"، أو يتأثر بقرار اتخذته ، أن يقدم شكوى. تكون موافقة المريض مطلوبة عند تقديم شكوى نيابة عن شخص آخر.

هذه النشرة تم إنتاجها بواسطة Norfolk Community Health and Care (NHS Trust) (05/2017)
تم التحديث في 2019/10 | تاريخ مراجعة النشرة: 2021/10

هل هناك حد زمني؟

يجب تقديم الشكاوى في غضون 12 شهراً من:

- (a) تاريخ حدوث موضوع الشكاوى أو
- (b) التاريخ الذي وصل فيه إشعار بموضوع الشكاوى إلى الشخص الذي يقدم الشكاوى.

سيتم إقرار استلام كل شكوى في غضون ثلاثة أيام عمل بعد تلقي الشكاوى. سيتم إخطارك بكيفية التعامل مع شكواك وستتاح لك الفرصة لمناقشة كيفية التعامل مع شكواك.

مقدمة

كجزء من هدفنا لتحسين جودة الخدمات بشكل مستمر، نحتاج إلى معرفة رأيك في الخدمات التي نقدمها. نريد أن نسمع عن أي مديح أو تعليقات أو شكاوى حتى نتمكن من اتخاذ إجراءات للتأكد من أن الأمور في نصابها الصحيح. ستجيب هذه النشرة على أي أسئلة قد تكون لديك حول كيفية التعليق أو تقديم شكوى ، وتساعد على تسهيل تحدثكم إلينا.

التعليقات والمديح

يمكن تقديم أي تعليقات قد تكون لديكم حول الخدمات المقدمة من Norfolk Community Health and Care NHS Trust (مؤسسة Trust) من خلال التحدث إلى شخص ما ، أو مراسلته كتابياً أو إلكترونياً. قد يتم توجيهها إلى أحد الموظفين الذين تتواصل معهم، أو قد يتم إرسالها إلى خدمة نصائح المرضى والعلاقات معهم " Patient Advice and Liaison Service " (PALS) على العنوان المدون في النشرة.

الشكاوى

تستهدف المؤسسة "Trust" إلى التعامل مع كل الشكاوى بمنتهى الكفاءة والتحقق من إجراء التحقيقات المناسبة حولها. سوف يتم التعامل معك باحترام ولطف ، وسوف تتلقى رداً مناسباً في الوقت المناسب والذي سيتضمن نتيجة التحقيقات والإجراءات التي اتخذت أو التوصيات المقدمة نتيجة الشكاوى.

إذا كانت لديك شكوى بشأن أي جزء من الخدمة المقدمة من المؤسسة "Trust"، فيجب عليك ، إن أمكن ، رفعها على الفور إلى الموظفين الذين تتعامل معهم بصورة مباشرة. يمكننا بعد ذلك محاولة وضع الأمور في نصابها الصحيح على الفور. يعرف ذلك باسم الحل المحلي " Local Resolution".

إذا كنت غير قادر على القيام بذلك ، أو كنت تفضل عدم القيام بها، فيمكنك إما:

- الاتصال هاتفياً على الرقم 01603 697381 والتحدث مباشرة إلى مسؤول الشكاوى والحوكمة