

Vélemény űrlap

Kérjük, hogy megjegyzéseit, dicséréiteit vagy javaslatait írja be az alábbi mezőbe, és küldje el a Complaints and Board Governance Officer (panaszügyi és testületi irányítási tisztviselő) a jelen füzetben feltüntetett címére.

Igénybe vett szolgáltatás / helyszín:

.....
.....

Név:

Cím:

.....

Tel.:

E-mail:

Kapcsolattartási számok és címek:

Complaints and Board Governance Officer:

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

Patient Advice and Liaison Service (betegügyi tanácsadó és összekötő szolgáltatás):

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

POhWER:

Ha panaszával segíteni szeretne, akkor megkeresheti az NHS Complaints Advocacy-t (POhWER, NHS panaszügyi pártfogó). Ez egy ingyenes és teljesen bizalmas szolgáltatás.
PO Box 14043
Birmingham B6 9BL
Tel.: 0300 456 2370
(helyi hívásdíjas telefonszám)
E-mail: pohwer@pohwer.net
Webhely: www.pohwer.net



communication for all

Ha ezt a füzetet nagy betűméretben, hangosan, Braille-írásban, más formátumban vagy nyelven szeretné megkapni, kérjük, hívja a 0800 088 4449-es telefonszámot, és mindent megteszünk, hogy segíthessünk.



Norfolk Community
Health and Care
NHS Trust

Megjegyzése k Panaszok Dicsérétek

Hogyan tehet
észrevételt az általunk
kínált szolgáltatásokra

GONDOSKODÁS ÖNRŐL HELYBEN

Bevezetés

Annak érdekében, hogy folyamatosan javítsuk szolgáltatásaink minőségét, szeretnénk megtudni, hogy Ön mit gondol az általunk nyújtott szolgáltatásokról. Szeretnénk megismerni a dicsőreteit, megjegyzéseit vagy panaszait, hogy helyesen járjunk el. Ez a füzet választ fog adni minden lehetséges kérdésre, hogyan tehet megjegyzést vagy panaszt, és megkönnyíti a velünk való érintkezést.

Megjegyzések és dicsőretek

A Norfolk Community Health and Care NHS Trust (norfolki közösségi egészségügyi és gondozási NHS szervezet, a Szervezet) szolgáltatásaira vonatkozó megjegyzéseit közölheti szóban valamelyik munkatársunknak, postai levélben vagy e-mailben. A megjegyzéseit címezheti személyzetünk azon tagjának, akivel kapcsolatban áll, vagy elküldheti a Patient Advice and Liaison Service-nek (PALS) a fenti címen.

Panaszok

A Szervezet arra törekszik, hogy valamennyi panaszt hatékonyan kezelje, és biztosítsa megfelelő kivizsgálásukat. Tiszteletudó és udvarias bánásmódra számíthat, és időszerű és megfelelő választ fog kapni, ami tartalmazni fogja a vizsgálat eredményét, illetve a panasz nyomán tett ajánlásokat.

Ha a Szervezet által nyújtott szolgáltatás **bármely részével** kapcsolatban panasz van, akkor lehetőleg azonnal vesse fel a közvetlenül érintett személynek. Ebben az esetben haladéktalanul rendezhetjük a dolgokat. Ezt **helyi megoldásnak** nevezzük.

Ha ezt nem tudja vagy nem szeretné megtenni, akkor:

- hívhatja a **01603 697381**-es telefonszámot, és kérheti a Complaints and Board Governance Officert,
- írhat neki e-mailt, vagy
- írhat a Norfolk Community Health and Care NHS Trust túloldali címére. Használhatja ezt az űrlapot, és további lapokat csatolhat, ha több helyre van szüksége.

Szeretnénk biztosítani arról, hogy panasz megtétele **nem** fogja hátrányosan befolyásolni az Ön által kapott gondozást vagy kezelést, és a panaszával kapcsolatos információk nem kerülhetnek be az egészségügyi dokumentumai közé. Minden panaszát szigorúan bizalmasan kezeljük.

A panaszokat a Local Authority Social Care and NHS Complaints (England) Regulations 2009 (helyhatósági szociális gondoskodási és NHS panasz (Anglia) szabályozás) szerint fogjuk kezelni.

Ki tehet panaszt?

Minden olyan személy panaszt tehet, aki a Szervezettől szolgáltatást kapott, vagy akit a Szervezet által hozott döntés érint. A beteg hozzájárulása szükséges, ha a panaszt más valaki nevében nyújtják be.

A füzetet a Norfolk Community Health and Care NHS Trust készítette (2017. május).
Frissítve 2019. októberben | következő felülvizsgálat dátuma:

Van-e időkorlát?

A panaszokat 12 hónapon belül kell megtenni az azokat előidéző esemény napjától, vagy:

- a) attól a naptól számítva, amikor a panasz tárgya a
- b) panaszos tudomására jutott.

A panasz kézhezvételét a beérkezéstől számított három munkanapon belül visszaigazoljuk. Panaszja kezelésének módjáról tájékoztatást fog kapni, és lehetőséget fog kapni arra, hogy megbeszélje panaszja kezelését.

Mikor fogok választ kapni?

A Local Authority Social Care and NHS Complaints (England) Regulations 2009 nem határoz meg válaszadási határidőt a panaszokra. Ennek ellenére a Szervezet arra törekszik, hogy minél rövidebb idő alatt válaszoljon a panaszokra. Az esetek többségében ez 25 munkanapon belül történik. Ha erre nincs mód, akkor a panaszügyi tisztviselő meg fogja beszélni Önnel a várható időtartamot.

Mi történik, ha a panaszomra adott válasz nem elégíti ki?

Ha elégedetlen a panaszára kapott válasszal, akkor megkérhet minket, hogy vizsgáljuk meg újból az ügyet, vagy joga van arra, hogy a Parliamentary and Health Service Ombudsmantól (parlamentari és egészségügyi ombudsman) kérje ügyének kivizsgálását.

Emlékeztető

Azt is szeretnénk tudni, hogy mikor végezzük jól a munkánkat – ezért ne feledje közölni velünk, hogy mivel különösen elégedett a szolgáltatásainkkal kapcsolatban!