

## فۆرمى سهرنج و تيبينيهكان

تکايه سهرنج و تيبينيهكانت، ستايشهكانت يان پيشنيارهكانت لهو چوارگوشهيهي خوارموه بنووسه و پؤستي بکه بو کارمهندي سکاالاکان و دهستهي کارگيري بو ئهو ناونيشانهي سهر ئهم ناميلکيه.

.....: خزمهتگوزاري بهکارهاتوو/شوئين

.....: ناو

.....: ناونيشان

.....: ژماره تلهفون

.....: ئيميل

.....: ژماره تلهفونهكان و ناونيشانهكان

**Complaints and Board Governance Officer:**  
NCH&C NHS Trust  
Woodlands House, Norwich Community Hospital, Bowthorpe Road, Norwich NR2 3TU  
تلهفون: 697381 01603  
ئيميل: [complaints@nchc.nhs.uk](mailto:complaints@nchc.nhs.uk)

**خزمهتگوزاري ناموژگاري و پهيوهنديکردن به Patient Advice and Liaison Service:**  
PALS  
Woodlands House, Norwich Community Hospital, Bowthorpe Road, Norwich NR2 3TU  
تلهفون: 4449 088 0800  
ئيميل: [pals@nchc.nhs.uk](mailto:pals@nchc.nhs.uk)

**POhWER:**  
ئهگهر تو يارمهتيت دهويت بو سکاالاکردن، تو دهتوانيت پهيوهندي ي بهرگريکردن له (POhWER) بکهيت به خزمهتگوزاري NHS. سکاالاکاني سهر به خزمهتگوزاري تهنروستي نيشتماني. ئهمه خزمهتگوزارييهكي بهخورايبه و بهتهواوي نهيني پاريزراوه سندوقي پؤسته ژماره 14043 Birmingham B6 9BL  
تلهفون: 2370 456 0300  
(نرخي تلهفون کردني ناوخويي تبندهچيت)  
ئيميل: [pohwer@pohwer.net](mailto:pohwer@pohwer.net)  
مالپهر: [www.pohwer.net](http://www.pohwer.net)



ئهگهر ئهم ناميلکيهيت دهويت به پيتي چاپي گهوره، به شيوزي تر يان ، Braille شيوزي دهنگي، نوسيني نابينايان به زمانئیکی جياواز تکايه پهيوهندي بکه به ژماره 0800 و ئيمه باشترى همول دهدين بو يارمهتيدانت 088 4449



**Norfolk Community Health and Care**  
NHS Trust

# سهرنج و تيبينيهكان سکاالاکان ستايشهكان

**چون سهرنج و تيبيني دهدهيت دهبراري خزمهتگوزارييهكاني ئيمه پيشكهشيان دهکهمين**

بهشينويههكي خوچي سهرپهرشتيت دهکهمين

**پيشه كي**

ولهك بهشئیکی نامانجی ئيمه بو ئهوهي به بهردهوامي کواليتي خزمهتگوزارييهكان باشتر بکهين، ئيمه پئويسته بزائين تو رات چيه دهبراري خزمهتگوزارييهكاني که ئيمه پيشكهشي دهکهمين. ئيمه دهمانهويت گوئييستي ئهوه بين دهبراري ههر ستايشئیک، سهرنج و

وہلآمدانہوہ دانانیت بۇ سكالآلكان. ھەر چەندە، دەستەكە ئامانجى ئەھمىيە كە بە زووترىن كات وەلآمە سكالآلكە بىداتەمە. لە زۆرىيە كەيسەكان ئەمە لەماوە 25رۇژى دەوام ئەنجام دەدرىت. كاتىك كە ئەمە نەتوانرىت، كارمەندى سكالآلكان خىشتەى كاتى پىشېبىنكرار بۇ تۇ پەس لەمانى و تەندروستى بكمىت بۇ پىداچوونەھى كەيسەكەت.

**چى پرودەدات ئەگەر من رازى نەبووم بە وەلآمەكەى سكالآلكەم؟**  
ئەگەر تۇ رازى نەبووىت بە وەلآمەكە بۇ سكالآلكەت ئەوا تۇ رەنگە داوا لە ئىمە بكمىت بۇ ئەھى دىسانەھە پىداچوونەھە بە كەيسەكەدا بكمىن، يان تۇ مافت ھەبە داوا لە ناوبۇزىوانى خزمەتگوزارى پەس لەمانى و تەندروستى بكمىت بۇ پىداچوونەھى كەيسەكەت.

### تكاپە لە يادت بىت

ئىمە ھەر وھەا حەز دەكەمىن بزانىن كەى ئىمە پەكسەر دەستمان دەكەوىت - لەبەر ئەھە بىرت نەچىت ئاگادارمان بكمە تا بزانىن تۇ بەتايىبەتى حەز لە چى دەكەيت لە خزمەتگوزارىيەكانمان

- نامە بنووسە بۇ دەستەى تەندروستى و چاودىزىي كۆمىونىتى بۇ ئەھ ناوئىشانەى NHS نۇرفۇلك ى سەربە خزمەتگوزارى لەسەر ئەردىوى لاپەرەكەيە. تۇ دەتوانىت ئەھ فۆرمە بەكار بىنىت ئەگەر تۇ دەتەوىت، وە پەربەكەى زىادەى پىئو بىنووسىنە ئەگەر بۇ شىايى زىادەت پىئوىست بوو.

تكاپە دۇنباپە لەھى كە سكالآلكە بكمە بەشېوىكەى پىچەوانە ناپىت كار بكاپە سەر ئەھ سەرپەرشىتى كرىن و چارەسەر كرىنەى كە تۇ رەنگە وەرى بگرىت، وە زانىارى دەربارەى سكالآلكەت تۇمار ناكرىت لەناو تۇمارە پزىشكەكانت. گىشت سكالآلكان زۆر بە نەپنىيەھە مامەلەيان لەگەلدا دەكرىت.

سكالآلكان دەبىت شان بەشانى رىساكلانى سكالآلكانى كارى (ئىنگلاندى) NHS سۇشېلېي فەس مانگەى خۇجىي و خزمەتگوزارى ى سالى 2009 مالمەيان لەگەلدا بكرىت.

### كى دەتوانىت سكالآلكە بكاپە؟

ھەر كەسنىك كە خزمەتگوزارىيەك وەربگرىت لە، يان كارى تىكرا بە برىارىك لەلەيەن، دەستە دەتوانىت سكالآلكە پىشكەش بكاپە. رەزامەندى نەخۇشەكە پىئوىستە كاتىك كە سكالآلكە پىشكەش دەكرىت لەجىياتى كەسنىكى تر.

### ناپاھىچ دوا وادەيەك ھەپە؟

سكالآلكان دەبىت لە ماوە 12 پىشكەش بكرىن لە

- a) بەروارى كە بابەتى سكالآلكە روویدا، يان
- b) بەروارى كە بابەتى سكالآلكە ھاتە بەر ئاگادار بوونى كەسەكەى كە سكالآلكە پىشكەش دەكات.

نامىلكەكە بەر ھەم ھىزاوہ لەلەيەن دەستەى تەندروستى و چاودىزىي كۆمىلگەى لە بەروارى (NHS)05/2017 نۇرفۇلك ى سەبە خزمەتگوزارى نۇتكر اوتەمە لە بەروارى 10/2019 وە بەروارى پىداچوونەھى نامىلكەكە:

لە وەرگرتنى ھەر سكالآلكە ئاگادار كرىنەھە دەدرىت لەماوەى سى رۇژى دەوام دواى ئەھى سكالآلكە وەرگىرا. تۇ نامۇژگارى دەكرىت سەبارەت بەھى چۆن سكالآلكەت مامەلەى لەگەلدا دەكرىت و دەرفەتىكت پى دەدرىت بۇ گىتوگۇ كرىن لەسەر مامەلەكرىن لەگەل سكالآلكەت.

### كاتىك كە من وەلآمدانەھەيەك وەردەگرم؟

رىساكلانى سكالآلكانى فەس مانگەى خۇجىي كارى سۇشېل و (ئىنگلاندى) ى سالى 2009 كاتىكى NHS خزمەتگوزارى

تېبىنىيەك يان سكالآلكە بۇ ئەھى رىكارىك بگرىنەبەر بۇ دۇنباپوونەھە لەھى كە ئىمە شتەكانمان بە راستى دەست بكمىت. ئەھ نامىلكەيە وەلآمە ھەر پرىسارىك دەداتەھە كە تۇ رەنگە ھەتتەت دەربارەى چۆن سەرنج و تېبىنىيە بدمىت يان سكالآلكەيە، يارمەتتەت بدمىن بۇ ئەھى و ابكەين بە ناسانتر قەسمان لەگەل بكمىت.

### سەرنج و تېبىنىيەكان و ستايشەكان

ھەر سەرنج و تېبىنىيەك كە رەنگە تۇ ھەتتەت دەربارەى ئەھ خزمەتگوزارىيەكانى كە لەلەيەن كۆمەلگەى تەندروستى نۇرفۇلك (دەستەكە) NHS و دەستەى سەرمەرشىتى سەر بە دەزگارى دەتوانرىت بكرىت بە رىگارى قەسەكرىن لەگەل كەسنىك، بە نووسىن يان بەشېوى ئەلكترۆنى. ئەوان رەنگە ئاراستە بكرىن بۇ ئەندامىكى ستافەكانى كە تۇ پەيوەندىت پىئو كرىوہ، يان رەنگە بنىردرىت بۇ خزمەتگوزارى نامۇژگارى و پەيوەندىكرىن بۇ ناوئىشانى سەر ئەردىوى لاپەرەكە(PALS) بە نەخۇش.

### سكالآلكان

دەستەكە ئامانجى ئەھىيە مامەلە بكاپە لەگەل گىشت سكالآلكان بە شىئوہەكەى كارىگەر و دۇنباپى بىدات كە سكالآلكان بەشېوىيەكە رىكوپىك لىكۆلنەھەيان بۇ كراوہ. تۇ بە رىز و لوتفەھە مامەلەت لەگەلدا دەكرىت وەلآمىكى گونجاو و لەكاتى خۇيدا وەر دەكرىت كە گىشت ئەنجامەكانى لىكۆلنەھەكەى تىدایە لەگەل رىكارەكانى جىبەجى دەكرىن يان راسپار دەكانى دراوون وەك ئەنجامىكى سكالآلكە.

ئەگەر تۇ سكالآلكەت ھەبىت دەربارەى ھەر بەشېك ى خزمەتگوزارىيەكانى پىشكەش دەكرىن لەلەيە دەستەكەمە، دواتر تۇ دەبىت، ئەگەر بتوانرىت، بەرزى بكمىتەھە دەستبەجى لەگەل ئەھ ستافەى كە راستەخۇبەشدارە. ئىمە دەتوانىن دواتر ھەول بەدىن شتەكان پەكسەر دابىنىن. ئەمە پى دەوترىت چارەسەرى ناوخۇي.

ئەگەر تۇ ناتوانىت ئەمە بكمىت، يان پىت باشە نەبىكەيت، تۇ دەتوانىت يان:

- تەلەفون بكمىت بۇ 697381 01603 و داوا بكمىت بۇ قەسەكرىن لەگەل كارمەندى سكالآلكان و دەستەى كارگىرى Complaints and Board Governance Officer ،
- ئىمەيل بنىرە بۇ دەستەى سكالآلكان و دەستەى كارگىرى، يان