

## Komentāru veidlapa

Lūdzu, rakstiet savus komentārus, komplimentus vai ierosinājumus tālāk redzamajā lodziņā un nosūtiet tos Complaints and Board Governance Officer (Sūdzību un valdes pārvaldības darbiniekam) uz adresi, kas norādīta šajā brošūrā.

Izmantotais pakalpojums / atrašanās vieta:

.....

.....

Vārds, uzvārds:

.....

Adrese: .....

.....

Tālr.: .....

E-pasts: .....

### Kontaktpersonu numuri un adreses:

#### Sūdzību un valdes pārvaldības darbinieks:

NCH&C NHS Trust  
Woodlands House, Norwich Community  
Hospital, Bowthorpe Road,  
Norwich NR2 3TU  
Tālr.: 01603 697381  
E-pasts: [complaints@nchc.nhs.uk](mailto:complaints@nchc.nhs.uk)

#### Pacienta konsultāciju un koordinācijas dienests:

PALS  
Woodlands House, Norwich Community  
Hospital, Bowthorpe Road,  
Norwich NR2 3TU  
Tālr.: 0800 088 4449  
E-pasts: [pals@nchc.nhs.uk](mailto:pals@nchc.nhs.uk)

#### POhWER:

Ja vēlaties saņemt palīdzību saistībā ar sūdzības iesniegšanu, varat sazināties ar NHS Complaints Advocacy (Sūdzību aizstāvību) (POhWER). Šis ir pilnībā konfidenciāls bezmaksas pakalpojums.  
PO Box 14043  
Birmingham B6 9BL  
Tālr.: 0300 456 2370  
(maksā pēc vietējā tarifa)  
E-pasts: [pohwer@pohwer.net](mailto:pohwer@pohwer.net)  
Tīmekļa vietne: [www.pohwer.net](http://www.pohwer.net)



Ja vēlaties saņemt šo instrukciju palielinātā rakstā, audio formātā, Braila rakstā, alternatīvā formātā vai citā valodā, lūdzu, zvaniet uz 0800 088 4449 un mēs darīsim visu iespējamo, lai palīdzētu.



Norfolk Community  
Health and Care  
NHS Trust

# Komentāri Sūdzības Komplimenti

**Kā iesniegt komentārus  
par mūsu piedāvātajiem  
pakalpojumiem**

**RŪPĒJOTIES PAR JUMS VIETĒJĀ LĪMENĪ**

## levads

Lai nepārtraukti uzlabotu pakalpojumu kvalitāti, mums ir jāzina, ko jūs domājat par mūsu sniegtajiem pakalpojumiem. Mēs vēlamies uzzināt par visiem komplimentiem, komentāriem vai sūdzībām, lai varētu zināt, ka rīkojamies pareizi. Šī brošūra sniegs atbildes uz visiem jautājumiem, kas jums varētu rasties par to, kā komentēt vai iesniegt sūdzību, un palīdzēs atvieglot saziņu ar mums.

## Komentāri un komplimenti

Jebkurus komentārus par Norfolk Community Health and Care NHS Trust (Norfolkas kopienas veselības un aprūpes NHS trasta) (Trusts) sniegtajiem pakalpojumiem var izteikt mutiski, rakstiski vai elektroniski. Tie var tikt adresēti darbiniekam, ar kuru jūs kontaktējaties, vai nosūtīti uz Patient Advice and Liaison Service (Pacienta konsultāciju un koordinācijas dienesta) (PALS) adresi, kas atrodas otrajā pusē.

## Sūdzības

Trasta mērķis ir efektīvi izskatīt visas sūdzības un nodrošināt to pienācīgu izmeklēšanu. Pret jums izturēsies ar cieņu un pieklājību, un jūs saņemsiet savlaicīgu un atbilstošu atbildi, kurā būs ietverts izmeklēšanas rezultāts un veiktās darbības vai sūdzības rezultātā sniegtie ieteikumi.

Ja jums ir sūdzība par **jebkādu** no Trasta pakalpojuma daļām, tad jums, ja iespējams, nekavējoties jāvērsas pie tieši iesaistītajiem darbiniekiem. Tādā veidā mēs varam mēģināt uzreiz izlabot situāciju. To sauc par **Local Resolution** (vietējo risinājumu).

Ja jūs to nevarat izdarīt vai nevēlaties to darīt, varat:

- Zvanīt uz **01603 697381** un lūgt runāt ar Sūdzību un valdes pārvaldības darbinieku;
- Sūtīt e-pastu Sūdzību un valdes pārvaldības darbiniekam; vai
- Rakstīt Norfolkas kopienas veselības un aprūpes NHS trastam uz adresi, kas atrodas otrajā pusē. Ja vēlaties, varat izmantot šo veidlapu un pievienot papildu lapas, ja pietrūkst vietas.

Mēs garantējam, ka sūdzības iesniegšana negatīvi **neietekmēs** jebkādu aprūpi vai ārstēšanu, ko saņemsiet, un informācija par jūsu sūdzību netiks iekļauta jūsu medicīniskajā kartē. Visas sūdzības tiek izskatītas ar visstingrāko konfidencialitāti.

Sūdzības izskatīs saskaņā ar 2009. gada noteikumiem par Local Authority Social Care and NHS Complaints (Vietējo iestāžu sociālās aprūpes un NHS sūdzībām) (Anglija).

## Kurš var iesniegt sūdzību?

Jebkura persona, kas saņēmusi pakalpojumu no Trasta vai kuru ir ietekmējis Trasta lēmums, var iesniegt sūdzību. Nepieciešama pacienta piekrišana, ja sūdzību iesniedz kāda cita vārdā.

Bukletu sagatavojis Norfolkas kopienas veselības un aprūpes NHS trusts (05/2017)  
Atjaunots 10/2019 | Bukleta pārskatīšanas datums: 10/2021

## Vai pastāv laika ierobežojums?

Sūdzības jāiesniedz 12 mēnešu laikā no:

- a) datuma, kurā notikusi sūdzība, vai
- b) datuma, kurā sūdzības priekšmets kļuva zināms personai, kas iesniegusi sūdzību.

Katras sūdzības saņemšana tiks apstiprināta trīs darba dienu laikā pēc saņemšanas. Jums tiks norādīts, kā tiks apstrādāta jūsu sūdzība, un jums tiks piedāvāta iespēja apspriest jūsu sūdzības izskatīšanu.

## Kad es saņemšu atbildi?

2009. gada noteikumi par Vietējo iestāžu sociālās aprūpes un NHS sūdzībām (Anglija) nenosaka atbildes laiku uz sūdzībām. Tomēr Trasta mērķis ir pēc iespējas ātrāk atbildēt uz sūdzībām. Lielākajā daļā gadījumu atbilde tiks sniegta 25 darba dienu laikā. Ja tas nav iespējams, Complaints Officer (Sūdzību dienesta darbinieks) ar jums apspriedīs paredzamo laika posmu.

## Kas notiks, ja es nebūšu apmierināts/-a ar saņemto atbildi?

Ja esat neapmierināts/-a ar atbildi uz jūsu sūdzību, jūs varat lūgt mums vēlreiz izskatīt šo jautājumu, vai arī jums ir tiesības lūgt Parliamentary and Health Service Ombudsman (Parlamentāro un veselības aprūpes ombudu) pārskatīt jūsu lietu.

## Lūdzu, ņemiet vērā

Mums arī patīk zināt par labi paveiktajiem darbiem, tāpēc neaizmirstiet informēt mūs par to, kas jums īpaši patīk mūsu pakalpojumos!