

Pastabų forma

Įrašykite savo pastabas, pagyrimus ar pasiūlymus žemiau esančiame laukelyje ir išsiųskite „Complaints and Board Governance Officer“ (Skundų ir valdymo tarybos pareigūnui) šiame lankstinuke nurodytu adresu.

Naudota paslauga / Vieta:

.....

Vardas, pavardė:

.....

Adresas:

.....

Tel. Nr.:

El. paštas:

Kontaktiniai numeriai ir adresai:

Complaints and Board Governance Officer:

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

Patient Advice and Liaison Service:

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

POhWER:

Jei norėtumėte gauti pagalbos teikiant skundą, galite susisiekti su „NHS Complaints Advocacy“ (NHS pagalbos dėl skundų teikimo skyriumi) (POhWER). Ši paslauga yra nemokama ir visiškai konfidenciali.
PO Box 14043
Birmingham B6 9BL
Tel.: 0300 456 2370
(apmokestina vieta tarifu)
El. paštas: pohwer@pohwer.net
Interneto svetainė: www.pohwer.net



Jei norėtumėte šį lankstinuką gauti stambiais rašmenimis, įgarsintą, Brailio raštu, kita forma arba kita kalba, kreipkitės į mus tel. Nr. 0800 088 4449, ir mes stengsimės jums padėti.



Norfolk Community
Health and Care
NHS Trust

Pastabos Skundai Pagyrimai

**Kaip pateikti pastabas
apie mūsų siūlomas
paslaugas**

RŪPINAMĖS JUMIS JŪSŲ REGIONE

Įvadas

Siekdami nuolat gerinti teikiamų paslaugų kokybę, norime žinoti, ką galvojate apie mūsų teikiamas paslaugas. Mes norime išgirsti bet kokius jūsų pagyrimus, pastabas ar skundus, kad galėtume imtis veiksmų ir užtikrinti, kad viską atliekame tinkamai. Šis lankstinukas atsakys į visus jums rūpimus klausimus apie tai, kaip pateikti pastabas ar skundus, ir padės jums lengviau su mumis pasikalbėti.

Pastabos ir pagyrimai

Pastabas apie „Norfolk Community Health & Care NHS Trust“ (Norfolko bendruomenės sveikatos priežiūros NHS įmonių grupės) teikiamas paslaugas galite pateikti raštu, elektroniniu būdu arba pasikalbėdami su koku nors asmeniu. Šias pastabas galite perduoti darbuotojui, su kuriuo bendraujate, arba galite išsiųsti „Patient Advice & Liaison Service“ (PALS) (Pacientų konsultavimo ir ryšių palaikymo tarnybai) kitoje šio lankstinuko pusėje nurodytu adresu.

Skundai

Ši įmonių grupė siekia veiksmingai reaguoti į visus skundus ir užtikrinti, kad jie būtų tinkamai ištirti. Su jumis bus elgiamasi pagarbiai ir mandagiai, ir jūs laiku gausite tinkamą atsakymą, kuriame bus nurodytos tyrimo išvados ir veiksmai, kurių buvo imtasi, arba rekomendacijos, pateiktos atsižvelgiant į skundą.

Jei norite pateikti skundą dėl **bet kokios** šios įmonių grupės teikiamos paslaugos, tuomet, jei įmanoma, turėtumėte nedelsdami jį pateikti darbuotojams, kurie yra tiesiogiai su tuo susiję. Tada galime pabandyti iš karto viską išspręsti. Tai vadiname **Local Resolution** (vietiniu sprendimu).

Jei negalite to padaryti arba nenorėtumėte, galite

- paskambinti telefonu **01603 697381** ir pasikalbėti su „Complaints and Board Governance Officer“,
- išsiųsti el. laišką „Complaints and Board Governance Officer“ arba
- kreiptis į „Norfolk Community Health and Care NHS Trust“ kitoje šio lankstinuko pusėje nurodytu adresu. Jei norite, galite naudoti šią formą ir priklijuoti papildomus lapus, jei jums reikia daugiau vietos.

Galite būti tikri, kad skundo pateikimas **neturės** neigiamos įtakos jokioms priežiūros ar gydymo paslaugoms, kurios galbūt tuo metu jums yra teikiamos, ir informacija apie jūsų skundą nebus įrašyta į jūsų medicininę kortelę. Visi skundai nagrinėjami laikantis griežčiausio konfidencialumo.

Skundai bus nagrinėjami vadovaujantis „Local Authority Social Care and NHS Complaints (England) Regulations 2009“ (2009 m. Reglamentu dėl skundų, susijusių su vietos valdžios institucijos socialine rūpyba ir NHS (Anglija)).

Kas gali pateikti skundą?

Skundą gali pateikti bet kuris asmuo, kuriam paslaugą suteikė ši įmonių grupė arba kuriam įtakos turi šios įmonių grupės priimtas sprendimas. Kai skundas teikiamas kito asmens vardu, reikalingas paciento sutikimas.

Lankstinuką parengė: „Norfolk Community Health and Care NHS Trust“ (2017-05)
Atnaujinta: 2019-10 | Lankstinuko peržiūros data: 2021-10

Ar yra nustatytas terminas?

Skundai turi būti pateikiami per 12 mėnesių nuo:

- a) dienos, kurią įvyko įvykis, dėl kurio yra teikiamas skundas, arba
- b) dienos, kurią skundą teikiantis asmuo sužinojo apie įvykį, dėl kurio yra teikiamas skundas.

Apie kiekvieno skundo gavimą bus patvirtinta per tris darbo dienas nuo skundo gavimo dienos. Jums bus paaiškinta, kaip bus nagrinėjamas jūsų skundas, ir jums bus suteikta galimybė aptarti jūsų skundo nagrinėjimą.

Kada gausiu atsakymą?

„Local Authority Social Care and NHS Complaints (England) Regulations 2009“ nėra nustatytas terminas, per kurį turi būti pateiktas atsakymas dėl skundo. Tačiau ši įmonių grupė siekia kuo greičiau pateikti atsakymą dėl skundų. Daugeliu atvejų tai įvyksta per 25 darbo dienas. Kai to padaryti nebus įmanoma, „Complaints Officer“ (skundų pareigūnas) su jumis aptars numatomus terminus.

Kas atsitiks, jei manęs netenkina atsakymas į mano skundą?

Jeigu jūsų netenkina atsakymas į jūsų skundą, galėsite paprašyti mūsų dar kartą išnagrinėti šį klausimą, arba jūs turite teisę paprašyti „Parliamentary and Health Service Ombudsman“ (Parlamento ir Sveikatos apsaugos tarnybos kontrolieriaus) peržiūrėti jūsų atvejį.

Atminkite

Mes taip pat norime žinoti, kada viską darome teisingai – todėl nepamirškite mums pranešti, kokie su mūsų paslaugomis susiję dalykai jums ypač patinka!