

Formularz komentarzy

Prosimy wpisać swoje komentarze, słowa uznania lub sugestie w polu poniżej i wysłać je do Complaints and Board Governance Officer (urzędnik ds. skarg i ładu korporacyjnego) na adres podany w niniejszej ulotce.

Wykorzystane usługi / lokalizacja:

.....

.....

Imię i nazwisko:

.....

Adres:

.....

Nr tel.:

E-mail:

Numery i adresy kontaktowe:

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 (zespół ds. kontaktów i współpracy z pacjentami):

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

POhWER:

Jeżeli chcieliby Państwo uzyskać wsparcie przy składaniu skargi, mogą Państwo skontaktować się z NHS Complaints Advocacy (POhWER) (zespół ds. rzecznictwa przy składaniu skarg). Jest to bezpłatna i w pełni poufna usługa.
PO Box 14043
Birmingham B6 9BL
Tel.: 0300 456 2370
(opłata według stawki lokalnej)
E-mail: pohwer@pohwer.net
Strona internetowa: www.pohwer.net



Jeżeli chcieliby Państwo otrzymać niniejszą ulotkę w powiększonym druku, w formacie audio, w alfabecie Braille'a, w alternatywnym formacie lub w tłumaczeniu na inny język, prosimy zadzwonić pod numer 0800 088 4449, a my dołożymy wszelkich starań, aby Państwu pomóc.



Norfolk Community
Health and Care
NHS Trust

Komentarze Skargi Słowa uznania

W jaki sposób możliwe jest przekazanie komentarzy dotyczących oferowanych przez nas usług?

OPIEKUJEMY SIĘ TOBĄ LOKALNIE

Wprowadzenie

W ramach naszego celu ciągłego podnoszenia jakości usług musimy wiedzieć, co myśli Państwo o świadczonych przez nas usługach. Chcemy usłyszeć wszelkie słowa uznania, komentarze i skargi, abyśmy mogli podejmować właściwe działania, żeby zapewnić, że to, co robimy, robimy dobrze. Niniejsza ulotka ma na celu udzielenie odpowiedzi na wszelkie pytania, jakie mogą Państwo mieć odnośnie przekazywania komentarzy lub składania skarg, a także ułatwienie Państwu rozmowy z nami.

Komentarze i słowa uznania

Wszelkie swoje komentarze dotyczące usług oferowanych przez Norfolk Community Health and Care NHS (Trust) mogą Państwo przekazywać podczas rozmowy telefonicznej, w formie pisemnej lub elektronicznie. Mogą one być zaadresowane do członka personelu, z którym pozostają Państwo w kontakcie, lub wysłane do Patient Advice and Liaison Service (PALS) na adres widoczny na odwrocie.

Skargi

Trust dąży do skutecznego rozpatrywania wszystkich skarg i zapewnienia, że są one właściwie zbadane. Będą Państwo traktowani z szacunkiem i uprzejmością, a także otrzymają Państwo w odpowiednim czasie i stosowną odpowiedź, która będzie zawierać wynik prowadzonego przez nas dochodzenia oraz podjęte kroki lub zalecenia wydane w konsekwencji otrzymanej skargi.

Jeżeli chcieliby Państwo złożyć skargę odnośnie **jakiegokolwiek części** usługi zapewnianej przez Trust, prosimy zrobić to, w miarę możliwości, niezwłocznie u osoby, która jest bezpośrednio zaangażowana we

współpracę z Państwem. Wówczas postaramy się rozwiązać problem na miejscu. Określa się to mianem **Local Resolution** (rozwiązanie problemu na miejscu).

Jeżeli nie są Państwo w stanie lub woleliby Państwo tego nie robić, mogą Państwo:

- zadzwonić pod numer **01603 697381** i poprosić o rozmowę z Complaints and Board Governance Officer,
- skontaktować się z Complaints and Board Governance Officer za pośrednictwem poczty elektronicznej lub
- napisać do Norfolk Community Health and Care NHS Trust na adres widoczny na odwrocie. Mogą Państwo skorzystać z następującego formularza, jeżeli takie jest Państwa życzenie, i dołączyć dodatkowe arkusze, jeżeli potrzebują Państwo więcej miejsca.

Prosimy pamiętać, że złożenie skargi **nie będzie** miało negatywnego wpływu na jakąkolwiek opiekę lub leczenie, jakie mogą Państwo otrzymać, a informacje dotyczące złożonej przez Państwa skargi nie zostaną dołączone do Państwa dokumentacji. Wszystkie skargi rozpatrywane są z zachowaniem najwyższej poufności.

Skargi rozpatrywane będą zgodnie z wytycznymi Local Authority Social Care and NHS Complaints (England) Regulations 2009 (wytyczne opracowane przez władze lokalne i regulujące kwestie związane z rozpatrywaniem skarg dotyczących opieki społecznej lub usług oferowanych przez NHS).

Kto może złożyć skargę?

Skargę może złożyć dowolna osoba, na rzecz której świadczona była usługa lub na którą

wpływ ma decyzja podjęta przez Trust. Wymagana jest zgoda pacjenta, jeżeli skarga składana jest w imieniu innej osoby.

Ulotka opracowana przez Norfolk Community Health and Care NHS Trust (05/2017)
Aktualizacja 10/2019 | Data oceny treści ulotki: 10/2021

Czy istnieje limit czasowy?

Skargi muszą zostać złożone w ciągu 12 miesięcy od:

- a) daty, kiedy miało miejsce zdarzenie, do którego skarga się odnosi, lub
- b) daty, kiedy osoba składająca skargę stwierdziła wystąpienie zdarzenia, do którego skarga się odnosi.

Otrzymanie każdej skargi zostanie potwierdzone w ciągu trzech dni roboczych od jej wpłynięcia. Otrzymają Państwo stosowne informacje na temat tego, jak Państwa skarga zostanie rozpatrzona, oraz zostanie Państwu zaproponowana rozmowa na temat rozpatrzenia Państwa skargi.

Kiedy otrzymam odpowiedź?

Wytyczne Local Authority Social Care and NHS Complaints (England) Regulations 2009 nie określają czasu przygotowania odpowiedzi na skargę. Jednak Trust dąży do jak najszybszego udzielenia odpowiedzi na skargi. W większości przypadków nastąpi to w ciągu 25 dni roboczych. Jeżeli nie będzie to możliwe, Complaints Officer omówi z Państwem szacowany czas.

Co stanie się, jeżeli nie satysfakcjonuje mnie odpowiedź udzielona na moją skargę?

Jeżeli nie są Państwo usatysfakcjonowani odpowiedzią udzieloną na Państwa skargę, mogą Państwo poprosić o ponowne rozpatrzenie sprawy lub skierować wniosek do Parliamentary and Health Service Ombudsman (rzecznik praw

obywatelskich ds. parlamentarnych i zdrowotnych) o przeanalizowanie Państwa sprawy.

Prosimy pamiętać

Chcielibyśmy także usłyszeć, kiedy robimy coś dobrze – prosimy zatem pamiętać, aby powiedzieć nam, co szczególnie podobało się Państwu w świadczonych przez nas usługach!