

Formulár komentárov

Do okna nižšie napíšte svoje komentáre, priania alebo návrhy a pošlite ich úradníkovi Complaints and Board Governance Officer na adresu uvedenú v tomto letáku.

Využitá služba / miesto:

.....

Meno:

Adresa:

.....

Tel. č.:

E-mail:

Kontaktné čísla a adresy:

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:

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

POhWER:

Ak potrebujete pomoc pri podávaní sťažnosti, môžete kontaktovať NHS Complaints Advocacy (POhWER). Ide o bezplatnú a úplne dôvernú službu.

P.O. Box 14043
Birmingham B6 9BL
Tel.: 0300 456 2370
(spoplatnené miestnou tarifou)
E-mail: pohwer@pohwer.net
Webová lokalita: www.pohwer.net



Ak chcete tento leták vo veľkom tlačovom, zvukovom, Braillovom alebo alternatívnom formáte, resp. v inom jazyku, kontaktujte 0800 088 4449 a my sa Vám z celých síl vynasnažíme pomôcť.



Norfolk Community
Health and Care
NHS Trust

Komentáre Sťažnosti Priania

Ako komentovať
služby, ktoré
ponúkame

STARÁME SA O VÁS LOKÁLNE

Úvod

Ako súčasť našej snahy neustále zlepšovať kvalitu služieb potrebujeme vedieť, čo si myslíte o službách, ktoré poskytujeme. Chceme počuť o akýchkoľvek prianiach, komentároch alebo sťažnostiach, aby sme mohli prijať nápravné opatrenia. Tento leták zodpovie všetky otázky, ktoré by ste mohli mať o postupe, ako pridať komentár alebo podať sťažnosť, a pomôže zjednodušiť komunikáciu s nami.

Komentáre a priania

Akékoľvek komentáre, ktoré môžete mať o službách poskytovaných Norfolk Community Health and Care NHS Trust (trust), je možné pridať ústne, písomne alebo elektronicky. Adresovať sa môžu členovi personálu, s ktorým ste v kontakte, alebo poslať Patient Advice and Liaison Service (PALS) na adresu uvedenú na letáku.

Sťažnosti

Trust sa snaží vybavovať všetky sťažnosti efektívne a zabezpečiť, aby boli riadne prešetrené. Bude sa s Vami zaobchádzať úctivo a zdvorilo, a včas a primeranou formou dostanete odpoveď, ktorá bude obsahovať výsledok vyšetrovania a prijaté opatrenia alebo odporúčania vydané v dôsledku sťažnosti.

Ak máte sťažnosť ohľadne **akejkoľvek časti** služby poskytovanej trustom, tak by ste ju mali, ak je to možné, podať okamžite priamo zainteresovanému personálu. Následne sa môžeme pokúsiť dať veci do poriadku. Nazýva sa to **Local Resolution** (lokálne riešenie).

Ak to nemôžete alebo nechcete urobiť, môžete byť:

- zavolať na číslo **01603 697381** a vyžiadať si k telefónu úradníka Complaints and Board Governance Officer,
- poslať e-mail úradníkovi Complaints and Board Governance Officer, alebo
- napísať list pre Norfolk Community Health and Care NHS Trust na adresu uvedenú na letáku. Ak chcete, môžete použiť tento formulár a ak potrebujete viac miesta, môžete pripojiť ďalšie hárky.

Uistujeme Vás, že podanie sťažnosti **nebude** mať negatívny vplyv na akúkoľvek Vám poskytovanú starostlivosť alebo zaobchádzanie s Vami, a informácie o Vašej sťažnosti nebudú založené do Vášho zdravotného záznamu. So všetkými sťažnosťami sa nakladá s najprísnejšou dôvernosťou.

So sťažnosťami sa bude nakladať v súlade s predpismi Local Authority Social Care and NHS Complaints (England) Regulations 2009.

Kto môže podať sťažnosť?

Sťažnosť môže podať každá osoba, ktorá prijala službu od trustu alebo je ovplyvnená rozhodnutím prijatým trustom. Súhlas pacienta sa vyžaduje, ak sa sťažnosť podáva v mene niekoho iného.

Leták vytvorený Norfolk Community Health and Care NHS Trust (05/2017)
Aktualizované 10/2019 | Dátum kontroly letáku: 10/2021

Platí nejaké časové obmedzenie?

Sťažnosti sa musia podať do 12 mesiacov od:

- a) dátumu, kedy nastal predmet sťažnosti, alebo
- b) dátum, kedy si predmet sťažnosti všimla osoba podávajúcu sťažnosť.

Prijatie každej sťažnosti bude potvrdené do troch pracovných dní od prijatia sťažnosti. Bude Vám oznámené, ako sa bude nakladať s Vašou sťažnosťou a bude Vám ponúknutá možnosť prebrať nakladanie s Vašou sťažnosťou.

Kedy dostanem odpoveď?

Predpisy Local Authority Social Care and NHS Complaints (England) Regulations 2009 nestanovujú dobu odpovede na sťažnosti. Trust sa však snaží odpovedať na sťažnosti čo najskôr. Vo väčšine prípadov to bude do 25 pracovných dní. Keď to nie je možné, úradník Complaints Officer preberie s Vami očakávanú časovú os.

Čo sa stane, ak nie som spokojná/-ý s odpoveďou na moju sťažnosť?

Ak nie ste spokojná/-ý s odpoveďou na Vašu sťažnosť, môžete nás požiadať, aby sme sa na vec znova pozreli alebo máte právo požiadať ombudsmana Parliamentary and Health Service Ombudsman, aby preskúmal Váš prípad.

Majte, prosím, na pamäti

Radi tiež vieme, keď to robíme správne – takže nás nezapudnite informovať, čo sa vám obzvlášť páči na našich službách!