

Yorumlar Formu

Lütfen yorumlarınızı, övgülerinizi veya önerilerinizi aşağıdaki kutuya yazın ve bu broşürdeki adresi yer alan Complaints and Board Governance Officer (Şikayet ve Yönetim Kurulu Görevlisi)'ne gönderin.

Kullanılan Hizmet / Konum:

.....

Adı:

Adres:

.....

Telefon numarası:

.....

E-posta:

İletişim numaraları ve adresleri:

Complaints and Board Governance Officer:

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

Patient Advice and Liaison Service (Hasta Tavsiye ve İletişim Hizmeti):

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

POhWER:

Şikayette bulunma konusunda yardım almak isterseniz, NHS Şikayet Avukatlığı (POhWER) ile irtibata geçebilirsiniz. Bu ücretsiz ve tamamen gizli olan bir hizmettir.
Posta Kutusu 14043
Birmingham B6 9BL
Tel: 0300 456 2370
(terel ücretler yansıtılır)
E-posta: pohwer@pohwer.net
İnternet sitesi: www.pohwer.net



Bu broşürün büyük bir baskıda, sesli, Braille, alternatif biçimde ya da farklı bir dilde olmasını istiyorsanız lütfen 0800 088 4449 numaralı telefondan iletişim kurun ve size yardımcı olmak için elimizden gelenin en iyisini yapacağız.



Norfolk Community
Health and Care
NHS Trust

Yorumlar Şikayetler Övgüler

Sunduğumuz hizmetler hakkında nasıl yorum yapabilirsiniz

YEREL OLARAK SİZİNLE İLGİLENİYORUZ

Giriş

Hizme

terin kalitesini sürekli iyileştirme hedefimizin bir parçası olarak, sunduğumuz hizmetler hakkında ne düşündüğünüzü bilmemiz gerekiyor. Herhangi bir övgü, yorum veya şikayetinizi öğrenmek istiyoruz; böylece bir şeyleri düzeltmek için gerekli eylemleri gerçekleştirebiliriz. Bu broşür, yorum veya şikayetle ilgili aklınıza gelebilecek tüm soruları yanıtlayacak ve bizimle konuşmanızı kolaylaştırmaya yardımcı olacaktır.

Yorumlar ve Övgüler

Norfolk Toplum Sağlığı ve Bakımı NHS Vakfı (Vakıf) tarafından sağlanan hizmetler hakkında herhangi bir yorumunuzu birisiyle konuşarak, yazılı olarak veya elektronik olarak iletebilirsiniz. Sizi iletişim kurduğunuz bir personele yönlendirilebilirler veya adresi arka sayfada yer alan Hasta Tavsiye ve İletişim Hizmetine (PALS) sevk edebilirler.

Şikayetler

Vakıf, tüm şikayetleri etkin bir şekilde ele almayı ve doğru şekilde soruşturulmasını amaçlamaktadır. Saygı ve nezaket çerçevesinde muamele göreceksiniz ve soruşturmanın sonuçlarını ve şikayetin sonucu olarak gerçekleştirilen eylemleri veya önerileri içeren uygun bir yanıtı zamanında alacaksınız.

Vakıf tarafından sağlanan hizmetin **herhangi bir kısmıyla** ilgili bir şikayetiniz varsa, mümkünse, derhal doğrudan ilgili personele bunu bildirmelisiniz. Daha sonra gerekli düzeltmeleri yapmaya çalışabiliriz. Buna **Local Resolution (Yerel Çözüm)** diyoruz.

Bunu yapamaz veya yapmamayı tercih ederseniz, şunlardan birini deneyebilirsiniz:

- **01603 697381** numaralı telefonu arayarak Şikayet ve Yönetim Kurulu Görevlisi ile görüşmeyi talep edin,
- Şikayet ve Yönetim Kurulu Görevlisine e-posta gönderin, veya
- Adresi arka sayfada yer alan adreste Norfolk Toplum Sağlığı ve Bakımı NHS Vakfı'na yazın. İsterseniz bu formu kullanabilir ve daha fazla alana ihtiyaç duyarsanız başka sayfalar da ekleyebilirsiniz.

Şikayet etmenin, alabileceğiniz herhangi bir bakımı veya tedaviyi olumsuz yönde **etkilemeyeceğinden** ve şikayetinizle ilgili bilgilerin tıbbi kayıtlarınıza **girilmeyeceğinden** emin olabilirsiniz. Tüm şikayetler en sıkı gizlilik prosedürleri çerçevesinde ele alınır.

Şikayetler, 2009 Yerel Yönetim Sosyal Bakım ve NHS Şikayetleri (İngiltere) Yönetmeliği uyarınca ele alınacaktır.

Kimler şikayette bulunabilir?

Vakıf tarafından hizmet alan veya verilen karardan etkilenen herhangi bir kişi şikayette bulunabilir. Bir başkası adına bir şikayet yapılacağı zaman hastanın rızası gerekir.

Norfolk Toplum Sağlığı ve Bakımı NHS Vakfı tarafından hazırlanan broşür (05/2017)
Güncelleme 10/2019 | Broşür İnceleme Tarihi: 10/2021

Bir zaman sınırı var mı?

Şikayetler aşağıdakiler esas alınarak 12 ay içerisinde yapılmalıdır:

- a) şikayet konusunun oluştuğu tarih, veya
- b) şikayette bulunan kişinin şikayet konusundan haberdar olduğu tarih.

Her bir şikayetin alındığı bilgisi, şikayet alındıktan sonraki üç iş günü içinde onaylanacaktır. Size şikayetinizin nasıl ele alınacağına dair bilgi verilecektir ve şikayetinizin incelenmesi için görüşme fırsatı sunulacaktır.

Ne zaman cevap alacağım?

2009 Yerel Yönetim Sosyal Bakım ve NHS Şikayetleri (İngiltere) Yönetmeliği, şikayetler için cevap verme süresi belirlememektedir. Ancak, Vakıf şikayetlere en kısa sürede cevap vermeyi amaçlamaktadır. Çoğu durumda 25 iş günü içinde cevap verilecektir. Bu mümkün olmadığına, Şikayet Görevlisi beklenen zaman ölçüğünü sizinle paylaşacaktır.

Şikayetime verilen yanıtta memnun olmazsam ne olacak?

Şikayetinize verilen cevaptan memnun kalmazsanız, konunun tekrar incelenmesini talep edebilirsiniz veya Parlamento ve Sağlık Servisi Ombudsmanından davanızı gözden geçirmesini isteme hakkına sahipsiniz.

Lütfen aklınızda bulundurun

Bir şeyleri doğru yaptığımızda bunu bilmek isteriz - bu yüzden, hizmetlerimiz hakkında özellikle beğendiğiniz hususları bize bildirmeyi unutmayın!