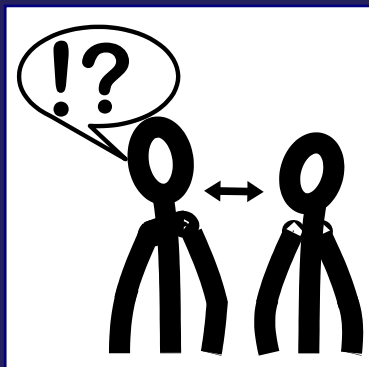


Întocmirea unei plângeri



Cum ne poți informa atunci
când lucrurile nu merg bine





Uneori lucrurile nu ne ies așa cum dorim.



Dorim să ne spuneți dacă sunteți supărat sau nervos.



Puteți vorbi cu :



Personalul care are grijă de dvs.



Echipele Serviciului de Consiliere și Legătură cu Pacienții (PALS)



Puteți vorbi cu echipa PALS prin :



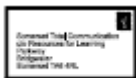
Telefon

01278 432022



Email

complaints@sompar.nhs.uk
sau
pals@sompar.nhs.uk



Poștă

FREEPOST (Poștă gratuită)
RSXK-USUL-SUHY
Somerset Partnership NHS Foundation
Trust,
Mallard Court, Express Park, Bristol Road,
Bridgwater,
Somerset
TA6 4RN



Atunci când sunteți supărat sau nervos iar lucrurile nu merg bine, noi vom lucra cu dvs. pentru a le îndrepta.



Vă vom trimite o scrisoare. În această scrisoare vi se va spune că suntem în curs de a găsi cauza pentru ceea ce nu a mers bine.



Vom analiza ceea ce nu a mers bine. Acest demers este denumit Investigație.



Vă vom spune ce am aflat și cum vom face ca lucrurile să se îmbunătățească.



Încercăm să efectuăm investigația cât repede. Uneori investigația poate dura mai mult.



Ne vom cere scuze.



Vom munci din greu pentru a îmbunătăți lucrurile.



Plângerile sunt confidențiale iar personalul nu vă va trata diferit.



Plângerile dvs. sunt importante, acestea ajutându-ne să creăm un serviciu mai bun.



Dacă sunteți nemulțumit cu ceea ce facem pentru ca lucrurile să fie mai bune, puteți să :



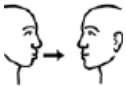
Vorbiți cu un manager.



Puteți cere Parliamentary Health and Social Care Ombudsman să cerceteze independent în continuare plângerea dvs.

SWAN

Serviciul de reprezentanță legală SWAN vă poate oferi asistență.



Serviciul de reprezentanță legală SWAN vă poate ajuta să ne spuneți ce anume a fost în neregulă.



Puteți contacta serviciul de reprezentanță legală SWAN prin:



Telefon

01722 341851



Email

email@swanadvocacy.org.uk



Website

www.swanadvocacy.org.uk.