

Składanie skarg i zażaleń



Informacje dotyczące procedury składania skarg i zażaleń na usługi Państwowej Służby Zdrowia NHS



Jak zgłosić swoje zastrzeżenia?

Błędy zdarzają się.

Osoby niezadowolone z naszych usług powinny nas o tym powiadomić. W ten sposób będziemy mogli udoskonalić jakość świadczonych usług.

W pierwszej kolejności, niezadowolony pacjent powinien zwrócić się bezpośrednio do świadczeniodawcy, pod którego opieką się znajduje. Można również zwrócić się o pomoc do przełożonego danej usługi. Bezpośrednie zgłoszenie swoich obaw personelowi może natychmiastowo rozwiązać problem.

W sytuacji kiedy pacjent obawia się bezpośredniej rozmowy lub woli uczynić to z domu, może skorzystać z usług biura obsługi pacjentów PALS. Można to zrobić telefonicznie, drogą elektroniczną lub za pośrednictwem poczty.

Czy zgłosić skargę ?

W niektórych przypadkach złożenie skargi (określanej “formalną skargą”) jest najlepszą metodą rozwiązania problemu.

Gdy coś poszło nie tak, pacjent otrzyma przeprosiny za zaistniałe z naszej winy nieprawidłowości i wyjaśnienie jak zamierzamy naprawić sytuację.

Złożenie skargi oznacza konieczność dokładnego zbadania sprawy. Zrobimy co w naszej mocy, aby dojść do sedana problemu i upewnić się, że błąd nie zostanie powtórzony. Bardzo pomocne dla osoby składającej skargę może okazać się spotkanie z przełożonym usługi.

Dojdziemy do tego co poszło nie tak i powiadomimy o tym pacjenta. Poinformujemy pacjenta o tym, jakie kroki zamierzamy poczynić, aby sytuacja będąca przedmiotem skargi nie powtórzyła się w przyszłości.

Złożenie skargi nie zostanie odnotowane w dokumentacji medycznej pacjenta. Pacjent nie będzie inaczej traktowany w związku ze złożeniem skargi. Wysoko cenimy skargi dotyczące naszych usług ponieważ pozwalają nam uczyć się na błędach, tym samym udoskonalać jakość naszych usług.

Jak złożyć skargę?

Nasze dane kontaktowe znajdują się na odwrocie broszury. Skargę można złożyć:

- ✓ telefonicznie
- ✓ pisemnie
- ✓ pocztą elektroniczną
- ✓ osobiście

Skargę można złożyć bezpośrednio do personelu świadczącego usługi lub do biura ds. porad i kontaktów z pacjentami *Patient Advice and Liaison Service* (PALS). Serwis PALS wysłucha pacjenta, pomoże w złożeniu skargi i rozwiązaniu problemu.

Czego oczekiwać po złożeniu skargi?

Niezależnie od sposobu w jaki pacjent skontaktuje się z nami, postaramy się udzielić odpowiedzi w możliwie najszybszym terminie.

Po otrzymaniu i przeczytaniu skargi, jeśli to możliwe, skontaktujemy się osobą składającą skargę telefonicznie w celu omówienia problemu.

Wspólnie ustalimy czego dotyczy skarga.

W ciągu trzech dni roboczych pacjent otrzyma od nas pismo potwierdzające przyjęcie skargi. Z pisma pacjent dowie się z kim może skontaktować się w przypadku jakichkolwiek pytań.

Następnie osoba na stanowisku przełożonego (starszego) zajmie się zbadaniem sprawy. Konieczne mogą być wgląd w dokumentację medyczną pacjenta, przeprowadzenie wywiadu z personelem lub dokładne przeglądnięcie odpowiednich procedur i procesów.

Dokonamy wszelkich starań, aby pacjent otrzymał odpowiedź w ciągu 25 dni roboczych. Zbadanie niektórych spraw może zająć więcej czasu i nie będziemy w stanie dotrzymać tego terminu. Jeśli zaistnieje taka sytuacja, pacjent otrzyma pismo wyjaśniające zwłokę. Po przeprowadzeniu dochodzenia pacjent otrzyma pisemną odpowiedź zawierającą naszą decyzję lub wyniki dochodzenia. Pacjent w każdej chwili może spotkać się z przełożonym zajmującym się sprawą, jeśli uzna to za pomocne.

Rozpatrywanie skarg

Wszystkie skargi staramy się rozpatrywać jak najdokładniej. Jeśli pacjent nie jest zadowolony z otrzymanej odpowiedzi, może skontaktować się z nami ponownie. Skarga zostanie raz jeszcze przeglądnęta a pacjent będzie miał możliwość omówienia problemu z przełożonymi.

W sytuacji kiedy pacjent jest niezadowolony z zaoferowanego rozwiązania może zwrócić się do biura Rzecznika Praw Obywatelskich ds. służb publicznych *Parliamentary Health and Social Care Ombuds* z prośbą o dalsze, niezależne zbadanie sprawy.

Usługi rzecznictwa ds. skarg i zażaleń *Complaints advocacy service* w Somerset

Osoby składające skargę na usługi państwowej służby zdrowia NHS mogą skorzystać z niezależnych usług pomocy pacjentom w Somerset. Usługi te mogą okazać się pomocne dla osób potrzebujących pomocy w złożeniu skargi. Zainteresowani proszeni są o kontakt z rzecznictwem *SWAN Advocacy* na numer telefonu 01722 341851 lub adres mailowy mail@swanadvocacy.org.uk. Mogą również odwiedzić stronę internetową www.swanadvocacy.org.uk.

W celu uzyskania więcej informacji prosimy o kontakt

Telefoniczny: 01278 432022

Mailowy: complaints@sompar.nhs.uk or
pals@sompar.nhs.uk

Korespondencyjny: Freepost RSXK-USUL-SUHY
Somerset Partnership NHS Foundation Trust,
Mallard Court, Express Park, Bristol Road,
Bridgwater, Somerset TA6 4RN

Na życzenie pacjenta, niniejsza broszura dostępna jest również w innych formatach, takich jak większy druk, wersja uproszczona lub w innym języku. Zainteresowane osoby prosimy o kontakt.

Polish. 2015 | Author: Patient Experience Manager Impact Assessed | Ref CS001



Somerset
Partnership