

Skundo pateikimas



Informacija apie NHS nusiskundimų procesą



Kaip galiu pateikti susirūpinimą?

Kartais mums ne viskas pasiseka teisingai.

Jeigu jaučiatės nepatenkinti gautomis paslaugomis, yra svarbu, kad mums apie tai praneštumėt, o mes galėtumėm tobulėti.

Jei jaučiatės nepatenkinti, galite pasikalbėti su bet kuriuo darbuotoju, kuris jus prižiūri. Tai pat galite teirautis paslaugų vedėjo, ir kalbėtis su juo tiesiogiai. Jeigu savo nusiskundimą išreiškiate tiesiogiai darbuotojui, gali būti, kad jis bus išspręstas iškart.

Tačiau, jei baiminatės tai daryti, arba jeigu norit tai daryt grįžę į savo namus, galite kalbėti su PALS paslaugomis. Tai galite atlikti telefonu, el. paštu arba paštu.

Ar man vertėtų skųstis?

Kartais skundas (dažniausiai vadinamas “oficialiuoju skundu”) yra geriausias būdas išspręsti jūsų nusiskundimus.

Kai kažką padarome ne taip, mes atsiprašome ir mėginame viską ištaisyti.

Kai atliekate skundą, tai reiškia, kad mes išsamiai išnagrinėsime jūsų nusiskundimą. Mes dėsime didžiausias savo pastangas, kad išsiaiškintumėm, kas atsitiko ne taip ir kaip galime įsitikinti, kad tai nepasikartos. Mes taip pat jums suteiksime proga susitikti su vedėju, jei tai jums atrodys naudinga.

Mes jums pranešime ką mes išmokome. Jeigu kažkas įvyko ne taip, mes jums pasakysime kaip mes tam užkirsime kelią ateityje.

Skundai nėra įrašomi į jūsų medicininę istoriją. Jeigu jūs atliksite skundą – tai nereiškia, kad darbuotojai su jumis elgsis kitaip.

Mes branginame skundus, nes tai yra svarbus būdas, kaip mes galime mokintis iš savo klaidų ir pagerinti savo paslaugas.

Kaip galiu atlikti skundą?

Mūsų kontaktiniai duomenys yra kitoje skrajutės pusėje. Skundą galite atlikti:

- ✓ telefonu
- ✓ laišku
- ✓ el. paštu
- ✓ akis į akį

Skundą galite pateikti įsitraukusiems darbuotojams, arba mūsų “Pacientų patarimų ir bendradarbiavimo paslaugoms” (PALS). Mūsų PALS paslaugos sukurtos išklausti pacientus, padėti jiems pateikti skundus ir išspręsti jų susirūpinimus.

Kas atsitiks?

Nepaisant to, kaip su mumis bendrausite – mes atsakysime kaip įmanoma greičiau.

Kada gausime jūsų skundą, mes jį perskaitysime ir, jeigu įmanoma, susisieksime su jumis telefonu ir aptarsime jūsų susirūpinimus.

Su jumis susitarsime, apie ką yra jūsų nusiskundimas.

Per tris darbo dienas mes jums atsiųsime laišką, kuriuo patvirtinsime skundo gavimą. Laiškas jums paaiškis, su kuriuo asmeniu galite susisiekti, jei turite papildomų klausimų.

Tada vyresnysis vedėjas ištirs jūsų skundą. Mes galime peržiūrėti jūsų medicininius duomenis, apklausim darbuotojus arba peržiūrėsime mūsų taisykles ir procesus.

Stengsimės jums atsakyti per 25 darbo dienas, jeigu tai įmanoma. Išsiaiškinti kai kuriuos klausimus gali užtrukti ilgiau. Jeigu taip nutinka, tuomet mes jums stengsimės parašyti ir paaiškinti, kodėl yra gaišatis. Kai tyrimas bus baigtas, jūs gausite laišką, kuriame bus surašyti sprendimai arba tyrimas. Taip pat bet kuriuo metu galite susitikti su vedėju, jei manote, kad tai jums padėtų.

Skundų sprendimas

Mes visada mėginame išspręsti visus skundus. Jeigu jūs nesate patenkinti mūsų atsaku į jūsų skundą, prašau apie tai mums pranešti. Mes jūsų skundą peržiūrėsime dar kartą ir pasikviesime jus į pokalbį aptarti jūsų skundą su mūsų vedėjais.

Jeigu jūsų nusiskundimų išspręsti nepavyks, jūs galite paprašyti, kad jūsų skundą nepriklausomai peržiūrėtų “Parlamento sveikatos ir socialinės rūpybos ombudsmanas”

Skundų advokatavimo paslaugos Somersete

Visiems žmonėms, kurie pateikia skundą apie Somerseto NHS paslaugas, priklauso nepriklausoma pagalba. Jus tai būtų naudinga, jei reikalinga pagalba atliekant skundą. Jūs galite susisiekti SWAN Advocacy numeriu 01722 341851 arba el. paštu mail@swanadvocacy.org.uk arba vadovaukitės mūsų tinklalapiu www.swanadvocacy.org.uk

Kaip mus pasiekti dėl papildomos informacijos

Telefonu: 01278 432022

El.paštu: complaints@sompar.nhs.uk or
pals@sompar.nhs.uk

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

Ši skrajutė prieinama kitais formatais: lengvo skaitymo santraukos formatu arba kita kalba. Jei tai jums būtų naudinga, prašau su mumis susisiekti.

*Lithuanian. April 2015 | Author: Patient Experience Manager
Impact Assessed | Ref CS001*



Somerset
Partnership