

西部健康及社會護理信託機構(Western Health & Social Care Trust) 一直致力提供高質素服務。然而，如果您對我們的服務有任何投訴，請告訴我們。我們需要知道我們的表現不符合標準或您感到不滿意，以便我們從中學習並且改善我們提供的服務質素。我們會慎重處理您的投訴並且予以保密。

作出投訴不會影響您的權利和導致您失去任何獲評估為必要的服務。

誰可以投訴？

任何使用我們服務的人士皆可以投訴。您也可以其他人士名義作出投訴，儘管我們可能需要取得他們的同意。

怎樣投訴

您可以用最適合您的方式作出投訴。這可以是面對面，在電話中或是以書信形式。您必須向我們提供以下資料：

- 怎樣聯絡您；
- 您投訴的人或事情；
- 導致您作出投訴的事情在哪裏和甚麼時候出現；及
- 如果適用，您希望我們作出甚麼行動

您應該嘗試盡早在事情發生之後，通常在6個月內，作出投訴。如果您在那時不意識到這是投訴的原因，您還可以在6個月內作出投訴，但通常不會超過12個月。

首先，您可以向任何負責您的療程或護理的職員提及，他們會立即嘗試解決您的擔憂。如果他們未能處理，他們會告訴您下一步怎樣做。

我們也有投訴經理和投訴專員可以向您提供協助。

聯絡資料如下：

Complaints Department
Trust Headquarters, MDEC Building, Altnagelvin Area Hospital, Londonderry
BT47 6SB
電話：028 71345171 內線：214130 / 214142 / 214121 / 214122 / 214194
或者直線電話號碼 028 71611226
電郵：
complaints.department@westerntrust.hscni.net

如果您在任何時候覺得自己希望面對面討論擔憂，投訴隊伍很高興與您會談。與一個朋友或親戚同來，如果您希望得到他們的支持。

作出投訴時的協助

我們的投訴隊伍可以為您提供更多關於怎樣作出投訴的資料。

或者，病人和當事人理事會(Patient and Client Council)可以提供免費和保密的忠告，資料和協助作出投訴。這可能包括書寫信件時的協助；撥打電話，和在任何您可能需要出席的會面支持您。您可以透過以下途徑獲取更多由病人和當事人理事會(Patient and Client Council)提供的服務資料：

www.patientclientcouncil.hscni.net 或者致電免費熱線 0800 917 0222

專門倡導服務也可以協助您完成投訴過程。我們的投訴經理或病人和當事人理事會(Patient and Client Council)可以為您提供這個服務的進一步資料。

之後將會發生甚麼事？

您的投訴將會在兩個工作天內收妥。我們希望在20個工作天內回應您的投訴。某些投訴可能較其他投訴需要更長時間解決。我們會通知您，一旦我們確定未能於這個時期內回應投訴。

如果您不滿意所給予的回覆，可以做甚麼

如果您不滿意您收到的回覆，您可以再聯絡投訴經理，我們會盡力解決您的擔憂。

如果您仍然感到不快，您可以轉介投訴到北愛爾蘭公共服務專員 (NIPSO)，地址如下：**Freepost NIPSO (Northern Ireland Public Services Ombudsman), Progressive House 33 Wellington Place, Belfast, BT1 6HN**
或者免費熱線：0800 34 34 24

您也可以電郵至 nipso@nipso.org.uk。更多NIPSO的資料可以在 www.nipso.org.uk 找到。注意，NIPSO通常不會接納您的投訴，直至信託機構的投訴過程完結為止。您必須在信託機構的投訴過程完結後六個月內向NIPSO作出投訴。

有關受規管建築物，例如護理或住宅院舍的投訴

如果您的投訴與我們在建築物例如護理或住宅院舍作出的編配有關，您可以向護理供應者投訴，或者如果您喜歡，可以向我們提出您的擔憂。如果您不滿意您收到的回覆，您可以轉介您的投訴到NIPSO。

The Regulation and Quality Improvement Authority (RQIA)是北愛爾蘭的獨立健康及社會護理的規管機構，負責監察規管服務的投訴的處理。更多有關RQIA提供的服務資料可以致電：02890 517500 或瀏覽網頁：www.rqia.org.uk

我們重視您的意見，因此如果您有：

意見和擔憂

我們會考慮您的所有意見和提議，與有關職員分享和作出更改，一旦適用。

表揚

我們會使用您的表揚來突出良好慣例和傳送到有關部門或人士。您可以書信或電郵向病人倡導服務作出表揚：
compliments@westerntrust.hscni.net

可因應要求提供大字和其他格式的資料。

更多有關投訴程序的資料也可以在以下網頁找到：

www.dhsspsni.gov.uk/hsccomplaints.htm

投訴/表揚程序指南

聆聽

學習

改良

將您的想法告訴我們！

我們歡迎您作出投訴，表揚，反映意見和擔憂