

Rietumu veselības un sociālās aprūpes trests (*Western Health & Social Care Trust*) ir apņēmis nodrošināt augstas kvalitātes pakalpojumus. Taču, ja jums par mūsu pakalpojumiem ir kāda sūdzība, pavēstiet mums par to. Mums jāzina, ja mūsu darbs neatbilst standartiem vai jūs esat neapmierināti, lai mēs varētu mācīties un uzlabot savu pakalpojumu kvalitāti. Mēs izskatīsim jūsu sūdzību pienācīgi, un tā būs konfidenciāla.

Sūdzības iesniegšana neietekmē jūsu tiesības, un tās rezultātā jūs nezaudēsiet nekādus pakalpojumus, kas jums pienākas.

KAS VAR SŪDZĒTIES?

Katrs, kas izmanto mūsu pakalpojumus, var sūdzēties. Jūs varat sūdzēties arī citas personas vārdā, lai gan mums var būt nepieciešama šīs personas piekrišana.

KĀ SŪDZĒTIES

Jūs varat iesniegt sūdzību veidā, kas jums ir vispiemērotākais – personiski, pa tālruni vai vēstulē. Norādiet mums šādu informāciju:

- kā sazināties ar jums;
- par kuru vai par ko jūs sūdzaties;
- kur un kad notika notikums, par kuru jūs sūdzaties; un
- ja iespējams, kādus soļus jūs gaidāt no mums

Centieties iesniegt sūdzību, cik drīz vien iespējams pēc notikuma, par kuru sūdzaties – parasti ne vēlāk kā 6 mēnešu laikā.

Ja jūs uzreiz nezinājāt, ka ir iemesls iesniegt sūdzību, jūs joprojām varat sūdzēties 6 mēnešu laikā no brīža, kad uzzinājāt par sūdzības pamatu, bet parasti ne vēlāk kā 12 mēnešus pēc attiecīgā notikuma.

Sākotnēji jūs varat runāt ar jebkuru no darbiniekiem, kas strādā ar jūsu ārstēšanu vai aprūpi, un tie centīsies uzreiz atrisināt problēmu. Ja tie to nevarēs, tie jums paskaidros, ko darīt tālāk.

Jums var palīdzēt arī mūsu sūdzību nodaļas vadītājs un atbildīgās amatpersonas. Izmantojiet šo kontaktinformāciju:

**Complaints Department
Trust Headquarters, MDEC Building,
Altnagelvin Area Hospital, Londonderry
BT47 6SB**

**Tālrunis: 028 71345171 Paplaš.: 214130 / 214142
/214121 / 214122 / 214194**

Vai tiešais numurs 028 71611226

E-pasts:

complaints.department@westerntrust.hscni.net

Ja jebkurā laikā jūs vēlaties apspriest savas raizes personiski, sūdzību nodaļa ar prieku organizēs tikšanos ar jums. Nemiet līdzi draugu vai radnieku, ja jums nepieciešams to atbalsts.

PALĪDŽĪBA AR SŪDZĪBAS IESNIEGŠANU

Mūsu sūdzību nodaļa var sniegt jums plašāku informāciju par sūdzības iesniegšanu.

Arī pacientu un klientu padome var sniegt konfidenciālas bezmaksas konsultācijas un informāciju, kā arī palīdzēt iesniegt sūdzību. Tas var ietvert palīdzību ar vēstules rakstīšanu, telefona zvanu veikšanu un atbalstu jūsu tikšanās reizēs. Jūs varat iegūt plašāku informāciju par pakalpojumiem, ko sniedz pacientu un klientu padome, vietnē www.patientclientcouncil.hscni.net vai pa bezmaksas tālruni 0800 917 0222

Var būt pieejami arī īpaši atbalsta pasākumi, lai palīdzētu jums sūdzības procesā. Mūsu sūdzību nodaļas vadītājs vai pacientu un klientu padome var sniegt jums sīkāku informāciju par šo atbalstu.

KAS NOTIKS PĒC TAM?

Jūsu sūdzības saņemšana tiks apstiprināta 2 darbadienu laikā. Mēs centīsimies sniegt pilnu atbildi 20 darbadienu laikā. Dažu sūdzību izskatīšana aizņem ilgāku laiku. Mēs jums pavēstīsim, ja kļūs skaidrs, ka nespēsime jums atbildēt šajos termiņos.

KO DARĪT, JA JŪS NEAPMIERINA SAŅEMTĀ ATBILDE

Ja jūs neapmierina saņemtā atbilde, jūs varat atkal sazināties ar sūdzību nodaļas vadītāju, un mēs darīsim visu iespējamo, lai atrisinātu jūsu problēmu.

Ja joprojām esat neapmierināti, jūs varat ar savu sūdzību vērsties pie Ziemeļīrijas sabiedrisko pakalpojumu tiesībsarga (NIPSO) šajā adresē:

**Freeport NIPSO (Northern Ireland Public Services Ombudsman),
Progressive House
33 Wellington Place,
Belfast, BT1 6HN
vai pa bezmaksas tālruni: 0800 34 34 24**

Jūs varat arī nosūtīt e-pastu uz nipso@nipso.org.uk. Sīkāka informācija par NIPSO funkcijām ir atrodama vietnē www.nipso.org.uk. Lūdzu, ņemiet vērā, ka NIPSO parasti nepieņems jūsu sūdzību, kamēr nebūs izsmeltas visas iespējas, ko piedāvā Tresta sūdzību process. Jums ir jāiesniedz sava sūdzība NIPSO sešu mēnešu laikā pēc Tresta sūdzību procesa beigām.

SŪDZĪBAS PAR REGULĒTĀM IESTĀDĒM, PIEM., APRŪPES VAI DZĪVOJAMIEM NAMIEM.

Ja jūsu sūdzība ir saistīta ar ievietošanu iestādē, piem., aprūpes vai dzīvojamajā namā, jūs varat sūdzēties aprūpes sniedzējam vai, ja vēlēties, varat informēt par savām raizēm mūs. Ja jūs neapmierinās saņemtā atbilde, jūs varēsiet iesniegt sūdzību NIPSO.

Regulēšanas un kvalitātes uzlabošanas iestāde (RQIA) ir Ziemeļīrijas neatkarīgā veselības un sociālās aprūpes regulēšanas iestāde, kas uzrauga, kā tiek risinātas sūdzības par regulētiem pakalpojumiem. Sīkāka informācija par RQIA sniegtajiem

pakalpojumiem ir pieejama pa tālruni 02890 517500 un vietnē www.rqia.org.uk

Mēs esam pateicīgi par visām jūsu atsauksmēm, tāpēc, ja jums ir:

KOMENTĀRI UN RAIZES

Mēs izskatīsim visus jūsu komentārus un ieteikumus, nodosim tos attiecīgajiem darbiniekiem un, ja iespējams, ieviesīsim izmaiņas.

KOMPLIMENTI

Mēs izmantosim jūsu komplimentus, lai izceltu paraugpraksi, un nodosim tos attiecīgajai nodaļai vai personai. Jūs varat iesniegt komplimentu pacientu tiesību aizsargam rakstiski vai pa e-pastu:

compliments@westerntrust.hscni.net

Šī informācija pēc pieprasījuma ir pieejama lielburtu un citos formātos.

Plašāka informācija par sūdzību procedūru ir pieejama arī vietnē:

www.dhsspsni.gov.uk/hsccomplaints.htm

SŪDZĪBU/KOMPLIMENTU PROCEDŪRAS ROKASGRĀMATA

UZKLAUSĪT

MĀCĪTIES

UZLABOT

PAVĒSTIET, KO DOMĀJAT!

***Mēs gaidām jūsu sūdzības,
komplimentus, komentārus un
bažas***