

Vakarų regiono sveikatos priežiūros ir socialinės rūpybos tarnyba stengiasi teikti kuo aukštesnės kokybės paslaugas. Tačiau jeigu turite nusiskundimų dėl mūsų paslaugų, prašome jums apie tai pranešti. Mums būtina žinoti, jeigu mūsų darbo rezultatai neatitinka reikalavimų arba nepateisina jūsų lūkesčių, kad iš to pasimokykite ir galėtume pagerinti mūsų teikiamų paslaugų kokybę. Jūsų skundas bus traktuojamas rimtai ir sprendžiamas konfidencialiai.

Jeigu pateiksite skundą, tai niekaip neatsilieps nei jūsų teisėms, nei toms paslaugoms, kurios jums turi būti suteiktos.

KAS GALI PATEIKTI SKUNDĄ?

Skundą gali pateikti bet kuris mūsų paslaugomis besinaudojantis asmuo. Skundą galite pateikti ir kito asmens vardu, tačiau tam gali reikėti to asmens sutikimo.

KAIP PATEIKTI SKUNDĄ?

Skundą galite pateikti jums tinkamiausiu būdu. Galite tai padaryti asmeninio susitikimo metu, telefonu arba laišku. Turite mums nurodyti:

- kaip su jumis susisiekti,
- dėl kokio asmens ar dalyko turite nusiskundimų,
- kada ir kur įvyko tai, dėl ko turite nusiskundimų,
- kokių veiksmų, jūsų nuomone, turėtų būti imtasi, jeigu tai būtų įmanoma.

Skundą reikėtų pateikti neatidėliojant – bent per 6 mėnesius nuo jūsų nepasitenkinimą sukėlusio įvykio. Jeigu tuo metu dar nežinojote, kad turite prižasčių nusiskundimams,

galite skundą pateikti per 6 mėnesius nuo tuo laiko, kai suvokėte, kad turite tam prižasčių, bet ne vėliau kaip per 12 mėnesių nuo įvykio, tapusio jūsų nusiskundimo prižastimi.

Pirmiausia galite pasikalbėti su kuriuo nors iš jus gydančių arba jumis besirūpinančių darbuotojų, ir jie pasistengs iš karto išspręsti jūsų problemas. Jeigu jie to padaryti negalės, jums patars, ką daryti toliau.

Be to, jums padėti gali skundų administravimo vadovas ir skundų administravimo pareigūnai. Kontaktinė informacija:

Skundų administravimo skyrius

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

**Tel.: 028 71345171, papild. nr. 3930 214130 /
214142 / 214121 / 214122 / 214194**

**arba skambinkite tiesioginiu tel.: 028 7161
71611226**

El. paštas:

complaints.department@westerntrust.hscni.net

Jeigu kuriuo nors metu norėtumėte savo problemas aptarti asmeniškai, skundų administravimo grupė mielai su jumis susitiks. Jeigu jums reikia paramos, kartu atsiveskite ir draugą ar giminaitį.

PAGALBA PATEIKIANT SKUNDĄ

Mūsų skundų administravimo grupė gali jums suteikti daugiau informacijos apie tai, kaip pateikti skundą.

Be to, nemokamų, konfidencialių patarimų, informacijos ir pagalbos jums gali suteikti Pacientų ir klientų reikalų administracija, kuri padės ir pateikti skundą. Jie gali padėti parašyti laišką, paskambinti telefonu ir teikti jums paramą per susitikimus, kuriuose jums gali tekti dalyvauti. Daugiau informacijos apie Pacientų ir klientų reikalų administracijos teikiamas paslaugas galite rasti internete www.patientclientcouncil.hscni.net arba paskambinę nemokamu telefonu **0800 917 0222**

Skundo teikimo ir nagrinėjimo metu jums gali padėti ir specialios paramos tarnybos. Daugiau informacijos apie šias paramos paslaugas jums galės pateikti mūsų skundų administravimo vadovas arba Pacientų ir klientų reikalų administracija.

KOKIE BUS TOLESNI VEIKSMAI?

Apie tai, kad jūsų skundas buvo gautas, jums bus pranešta per dvi darbo dienas. Išsamų atsakymą į jūsų nusiskundimą stengsimės pateikti per 20 darbo dienų. Kai kuriems skundams išspręsti reikia daugiau laiko. Jeigu paaiškės, kad skundo neįmanoma išspręsti per nustatytą laiką, mes jums apie tai pranešime.

KĄ DARYTI, JEIGU JŪSŲ NETENKINA GAUTAS ATSAKYMAS

Jeigu jūsų netenkina gautas atsakymas, galite dar kartą kreiptis į skundų administravimo vadovą, ir mes, kiek galėdami, stengsimės išspręsti jūsų problemas.

Jeigu vis tiek nesijaučiate patenkinti, savo skundą galite perduoti Šiaurės Airijos viešųjų

paslaugų ombudsmeniui (angl. NI Public Services Ombudsman (NIPSO) šiuo adresu:

Freepost NIPSO (Northern Ireland Public Services Ombudsman),

**Progressive House
33 Wellington Place,
Belfast, BT1 6HN**

arba nemokamu telefonu: 0800 34 34 24

Taip pat galite siųsti el. laišką adresu nipso@nipso.org.uk. Daugiau informacijos apie NIPSO vaidmenį galite rasti interneto svetainėje www.nipso.org.uk. Įsidėmėkite, kad NIPSO jūsų skundo nepriims tol, kol nebus išsemtos visos skundo sprendimo Tarnyboje galimybės. Skundą NIPSO galite pateikti per 6 mėnesius nuo to laiko, kai baigsis skundo nagrinėjimas Tarnyboje.

NUSISKUNDIMAI DĖL REGLAMENTUOJAMŲ INSTITUCIJŲ, PVZ., SLAUGOS AR PAGYVENUSIŲ ŽMONIŲ GLOBOS NAMŲ.

Jeigu jūsų nusiskundimas yra susijęs su apgyvendinimu tokioje įstaigoje kaip slaugos ar pagyvenusių žmonių globos namai, skundą galite pateikti globos teikėjui arba, jeigu jums patogiau, pasisakyti apie savo problemas mums. Jeigu jūsų netenkina gautas atsakymas, savo skundą galite perduoti NIPSO.

Reglamentavimo ir kokybės gerinimo administracija (angl. Regulation and Quality Improvement Authority (RQIA) – tai nepriklausoma Šiaurės Airijos sveikatos priežiūros ir socialinės rūpybos sistemos priežiūros įstaiga, stebinti, kaip sprendžiami skundai dėl reglamentuojamų paslaugų.

Daugiau informacijos apie RQIA teikiamas paslaugas galite gauti tel. 02890 517500 arba interneto svetainėje www.rqia.org.uk

Mums svarbi jūsų nuomonė, todėl jeigu turite

PASTABŲ IR RŪPESČIŲ

atsižvelgsime į visas jūsų pastabas ir pasiūlymus, perduosime juos atitinkamiems darbuotojams ir, jeigu įmanoma, imsime permaining.

PAGYRIMŲ

Jūsų pagyrimus naudosite tam, kad akcentuotume sėkmingą praktiką, ir perduosime juos atitinkamam skyriui ar asmeniui. Pagyrimą galite raštu arba el. paštu pateikti pacientų reikalų patikėtiniui:

compliments@westerntrust.hscni.net

Jūsų prašymu šią informaciją galime pateikti stambiu šriftu ir kitais formatais.

Daugiau informacijos apie skundų tiekimo tvarką taip pat galite rasti internete: www.dhsspsni.gov.uk/hsccomplaints.htm



NUSISKUNDIMŲ IR PAGYRIMŲ TEIKIMO TVARKOS VADOVAS

KLAUSOMĖS

MOKOMĖS

TOBULĖJAME

PASAKYKITE, KĄ MANOTE!

***Mums svarbūs jūsų
nusiskundimai, pagyrimai,
pastabos ir rūpesčiai***