

Fundusz WHSCT dąży do tego, aby świadczyć usługi jak najwyższej jakości. Niemniej jednak w razie niezadowolenia prosimy o informację. Ważne jest, abyśmy wiedzieli o nieadekwatności naszych działań i skargach naszych klientów, aby być w stanie podnieść jakość świadczonych przez nas usług. Poważnie traktujemy wszelkie skargi i rozwiązujemy je, zachowując pełną poufność.

Złożenie skargi nie ma wpływu na prawa klienta i nie spowoduje utraty możliwości skorzystania z wszelkiej wymaganej usługi.

KTO MOŻE ZŁOŻYĆ SKARGĘ?

Każdy, kto korzysta z naszych usług, może złożyć skargę. Można również złożyć skargę w imieniu drugiej osoby, lecz możliwe jest, że potrzebna będzie jej zgoda.

JAK ZŁOŻYĆ SKARGĘ

Każdy może złożyć skargę w sposób najbardziej im odpowiadający: osobiście, przez telefon lub pisemnie. Składając skargę należy podać następujące informacje:

- preferowana metoda kontaktu;
- powód do skargi;
- miejsce i data wydarzenia, w wyniku którego skarga jest składana; oraz
- w miarę możliwości, pożądane działania do podjęcia przez fundusz WHSCT.

Skargę należy złożyć jak najszybciej od momentu wydarzenia, zazwyczaj w ciągu 6 miesięcy. Jeżeli w momencie wydarzenia nie zdałeś/aś sobie sprawy z podstaw do skargi, można ją złożyć do 6 miesięcy od zdania sobie sprawy z wszelkich podstaw, lecz

zazwyczaj nie później niż 12 miesięcy po wydarzeniu prowadzącym do skargi.

Początkowo można porozmawiać z każdym pracownikiem, zajmującym się leczeniem lub opieką nad klientem; pracownik postara się niezwłocznie rozwiązać problem. Jeżeli okaże się to niemożliwe, pracownik wskaże dalsze kroki do podjęcia.

Pomóc mogą również Kierownik ds. skarg (*Complaints Manager*) oraz Oficer ds. skarg (*Complaints Officer*). Dane kontaktowe:

Complaints Department

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

**Tel: 028 71345171 Wew.: 214130 / 214142
/214121 / 214122 / 214194**

Lub bezpośrednio połączenie: 028 71611226

Email:

complaints.department@westerntrust.hscni.net

W przypadku chęci omówienia zastrzeżeń twarzą w twarz, zespół ds. skarg jest zawsze gotowy na spotkanie. Dla wsparcia na spotkanie można przyjść ze znajomym lub członkiem rodziny.

POMOC ZE ZŁOŻENIEM SKARGI

Nasz zespół ds. skarg może udzielić więcej informacji o tym, jak złożyć skargę.

Ewentualnie, Rada ds. pacjenta i klienta (*Patient and Client Council*) może udzielić bezpłatnych, poufnych porad, informacji i pomocy w złożeniu skargi.

Pomoc może wiązać się z pisaniem listów, wykonywaniem połączeń telefonicznych oraz wsparciem podczas ewentualnych spotkań. Więcej informacji na temat usług udzielanych przez Radę ds. pacjenta i klienta można znaleźć na stronie internetowej:

www.patientclientcouncil.hscni.net lub dzwoniąc pod bezpłatny numer **0800 917 0222**

W ramach pomocy ze złożeniem skargi dostępne są również wyspecjalizowane usługi rzecznictwa. Nasz kierownik ds. skarg lub Rada ds. pacjenta i klienta może udzielić więcej informacji na ten temat.

CO STANIE SIĘ DALEJ?

Potwierdzenie przyjęcia skargi odbywa się w terminie 2 dni roboczych od momentu otrzymania skargi. Staramy się rozwiązywać skargi w ciągu 20 dni roboczych, lecz czasami może to potrwać dłużej. W takim przypadku powiadamy klienta, że rozwiązanie skargi nie jest możliwe w tym czasie.

CO ZROBIĆ W PRZYPADKU NIEZADOWOLENIA Z OTRZYMANEJ ODPOWIEDZI

W przypadku niezadowolenia z otrzymanej odpowiedzi można ponownie skontaktować się z kierownikiem ds. skarg. Postaramy się jak najszybciej rozwiązać problem.

Jeżeli skarga dalej zostanie uznana za niewyjaśnioną, można skierować ją do rzecznika usług publicznych w Irlandii Północnej (NIPSO) pod następujący adres: **Freepost NIPSO (Northern Ireland Public Services Ombudsman), Progressive House 33 Wellington Place, Belfast, BT1 6HN** lub zadzwonić pod darmowy numer: **0800 34 34 24**

Można również wysłać email na nipso@nipso.org.uk. Więcej informacji na temat roli NIPSO można znaleźć na stronie internetowej www.nipso.org.uk. Należy zauważyć, że NIPSO nie weźmie pod uwagi skargi, dopóki nie wyczerpana zostanie procedura składania skarg funduszu. Skargę należy skierować do NIPSO w ciągu sześciu miesięcy od zakończenia procedury skargi funduszu.

SKARGI DOTYCZĄCE REGULOWANYCH PLACÓWEK, NP. DOMÓW OPIEKI LUB SPOKOJNEJ STAROŚCI

Jeżeli skarga odnosi się do umieszczenia przez nas osoby w placówce, takiej jak dom opieki lub spokojnej starości, skargę można skierować bezpośrednio do jednostki świadczącej opiekę lub do funduszu.

W przypadku niezadowolenia z otrzymanej odpowiedzi skargę można skierować do NIPSO.

Organ ds. nadzoru i podwyższenia jakości (*The Regulation and Quality Improvement Authority - RQIA*) jest niezależnym organem kontrolnym usług opieki społecznej i zdrowotnej w Irlandii Północnej, który pełni nadzór nad sposobem rozwiązywania skarg dotyczących usług o regulowanym dostępie. Więcej informacji na temat usług udzielanych przez RQIA można uzyskać pod numerem 02890 517500 lub na stronie internetowej www.rqia.org.uk.

Cenimy wszystkie opinie, więc jeśli masz...

UWAGI LUB ZASTRZEŻENIA

...weźmiemy pod uwagę wszystkie komentarze i sugestie, podzielimy się nimi z odpowiednimi pracownikami i dokonamy wszelkich możliwych zmian.

POZYTYWNE UWAGI

Wszelkie pozytywne uwagi pomogą nam podkreślić przykłady dobrej praktyki; prześlemy je właściwemu wydziałowi lub właściwej osobie. Pozytywne uwagi można wysłać Rzecznikowi ds. pacjentów (*Patients Advocate*) pocztą lub na adres email compliments@westerntrust.hscni.net.

Niniejsza informacja jest dostępna dużą czcionką lub w innych formatach na żądanie.

Więcej informacji na temat procedury składania skarg można również znaleźć na stronie:

www.dhsspsni.gov.uk/hsccomplaints.htm

WSKAZÓWKI DOTYCZĄCE PROCEDURY SKŁADANIA SKARG I POZYTYWNYCH UWAG

SŁUCHANIE

UCZENIE SIĘ

DOSKONALENIE

POWIEDZ NAM, CO MYŚLISZ!

***Wszelkie skargi, pozytywne
uwagi, komentarze i zastrzeżenia
są mile widziane***