



Skundų teikimo tvarka. Vadovas skundų pateikėjams

Mūsų pasižadėjimas

Mes stengiamės, kad visi mūsų gyventojai, pacientai ir klientai bei jų giminaičiai ir globėjai būtų patenkinti.

Paprastai mums pavyksta, tačiau kartais reikalai vyksta ne pagal planą. Kai taip nutinka, mes norime apie tai žinoti, kad galėtume viską sutvarkyti ir užkirstume tam kelią ateityje.

Šiame lankstinuke pateikta informacija apie tai, ką daryti, jei nesate patenkinti koku nors suteiktos priežiūros, gydymo ar paslaugos aspektu. Galite pasakyti mums, jei nesate patenkinti dėl to, kad mes nesuteikėme jums paslaugos, kurią, Jūsų manymu, turėjome suteikti.

Pateikdami skundą, nepakenksite savo teisėms ir neprarasite jokių paslaugų, kurios jums įvertintos kaip būtinos.

Galite pateikti skundą, jei esate

Nepatenkinti suteikta paslauga Jums, Jūsų giminaičiui ar kitam asmeniui, kuriuo rūpinatės.

Susirūpinę, kad Jums, Jūsų giminaičiui ar kitam asmeniui, kuriuo rūpinatės, nebuvo suteikta paslauga, kuri, Jūsų manymu, turėjo būti suteikta.

Leidimas ir prieiga prie Jūsų įrašų

Pateikiant skundą dėl kito asmens paprastai reikia gauti rašytinį to asmens sutikimą.

Turėkite omenyje, kad mes galėtume tirti Jūsų skundą, asmeniui (-ims), tiriančiam (-iems) Jūsų skundą, gali reikėti Jūsų asmeninės informacijos (pvz., susijusių sveikatos ar socialinės rūpybos įrašų).

Kaip pateikti skundą

Visų pirma, jei įmanoma, pasakykite asmeniui, su kuriuo kalbatės, kad nesate patenkinti, kad problemą būtų iš karto galima išspręsti. Jei negalite sutarti ar sunku su tuo asmeniu kalbėtis, paprašykite iškviesti jo (jos) vadovą.

Jei vis tiek negalite susitarti ar Jums sunku susikalbėti su vadovu, susisiekitė su mūsų Skundų tyrimo skyriumi. Skundų tyrimo skyriaus personalą skiria „Trust“ ir jie yra pasiruošę Jums padėti. Skundų tyrimo skyriaus kontaktiniai duomenys:

Administrative and Complaints Manager
Northern Ireland Ambulance Service HSC Trust
Headquarters, Site 30
Knockbracken Healthcare Park
Saintfield Road
BELFAST
BT8 8SG
Telefono Nr.: 028 9040 0999
Textphone: 028 9040 0871
El. paštu: complaints@nias.hscni.net

Skundo pateikimo laiko terminai

Svarbu pateikti skundą, kaip įmanoma greičiau. Skundo pateikimo terminai yra šie:

- per 6 mėnesius nuo įvykio, arba
- per 6 mėnesius sužinojus, kad turite priežastį pateikti skundą, su sąlyga, kad po įvykio praėjo ne daugiau nei 12 mėnesių.

*Šiuos terminus galima pratęsti, pateikus pagrįstą priežastį, kodėl skundo negalėjote pateikti anksčiau.

Kas vyksta toliau?

Jūsų skundas bus patvirtintas per 2 darbo dienas nuo skundo gavimo ir bus išsamiai ir konfidencialiai nagrinėjamas.

Mes stengiamės iki galo išnagrinėti Jūsų skundą per 20 darbo dienų, atsižvelgti į Jūsų susirūpinimą ir pranešti Jums apie bet kokius veiksmus, kurių imtasi dėl skundo.

Kai kurių skundų nagrinėjimas gali užtrukti ilgiau nei įprastai. Mes Jus informuosime, jei skundo nagrinėjimas užsitęstų, ir pateiksime to priežastį.

Bet kuriuo etapu gali būti surengtas posėdis, jei reikia, kuriame bus aptariamas Jūsų skundas, ir į kurį Jūs galite atsivesti giminaitį, draugą ar asmenį iš Pacientų ir klientų tarybos.

Ką daryti, jei nesate patenkinti mūsų atsakymu?

Mes esame įsipareigoję padaryti viską, kad išspręstume bet kokį Jūsų pateiktą skundą. Jei nesate patenkinti mūsų atsakymu dėl Jūsų skundo, prašome dar kartą susisiekti su Skundų tyrimo skyriumi.

Galėsime aptarti turimas galimybes, padėsiančias išspręsti Jūsų skundą ir (ar) sušaukti posėdį, kuriame galėsite išsamiau aptarti savo problemą ir paaiškinti, kaip skundą galima toliau nagrinėti.

Jei vis dėl to dar nesate patenkinti?

Jei vis tiek nesate patenkinti, galite perduoti savo skundą Šiaurės Airijos įgaliotiniui skundams tirti (ombudsmeną). Ombudsmenas apsvarstys Jūsų skundą, siekdamas nustatyti, ar jis pagrįstai gali šį skundą tirti.

Nors Jūs turite teisę bet kada kreiptis į ombudsmeną, jis paprastai nesiims bylos, kuri iš pradžių nebuvo nagrinėjama pagal „Trust“ skundų nagrinėjimo tvarką.

Ombudsmeno kontaktiniai duomenys:

The Ombudsmen
Freepost BEL 1478
Belfast
BT1 6BR

Nemokamas telefonas: 0800 343 424
El. paštu: ombudsman@n-i-ombudsman.org.uk
Interneto psl.: www.ni-ombudsman.org.uk

Pagalba skundo nagrinėjimo metu

Mūsų Skundų tyrimo skyrius gali suteikti jums daugiau informacijos ir patarimų.

Jūs taip pat galite kreiptis pagalbos į Pacientų ir klientų tarybą, kuri Jums suteiks nemokamą ir konfidencialią konsultaciją, informacijos ir pagalbą viso skundo nagrinėjimo proceso metu. Pacientų ir klientų taryba yra nepriklausomas organas, įsteigtas atstovauti Jūsų interesus sveikatos ir socialinės rūpybos srityje.

Tai gali būti pagalba rašant laišką, skambinant ar parama posėdžiuose. Daugiau informacijos apie Pacientų ir klientų tarybą galite gauti:

Nemokamas telefonas 0800 917 0222
Interneto psl.: www.patientclientcouncil.hscni.net

Taip pat galite pasinaudoti mūsų specialiomis paramos paslaugomis viso skundo nagrinėjimo metu. Daugiau apie tai informacijos Jums suteiks Skundų tyrimo skyriaus arba Pacientų ir klientų tarybos darbuotojai.

Rūpybos standartai

Reglamentavimo ir kokybės gerinimo biuras (angl. RQIA) yra nepriklausoma Šiaurės Airijos sveikatos ir socialinės rūpybos kontrolės institucija.

Savo veikloje RQIA skatina nuolatinį šių paslaugų kokybės gerinimą, vykdydama tikrinimų ir peržiūrų programą.

RQIA pareiga yra vertinti, kaip sveikatos ir socialinės rūpybos institucijos nagrinėja skundus, atsižvelgdami į Sveikatos, socialinių paslaugų ir visuomenės saugumo departamento standartuose ir reglamentuose pateiktus kriterijus.

Daugiau informacijos apie RQIA teikiamas paslaugas:

Telefono Nr.: 028 9051 7500
Interneto psl.: www.rqia.org.uk

Kur galiu sužinoti daugiau informacijos?

Daugiau informacijos apie skundų dėl sveikatos priežiūros tvarką galite sužinoti apsilankę

internetu psl.: www.dhsspsni.gov.uk/hsccomplaints.htm

Daugiau informacijos apie mūsų skundų nagrinėjimo tvarką Jūsų kalba galite gauti susisiekę su Skundų tyrimo skyriumi (duomenys pateikti kitame lape) arba apsilankę mūsų interneto svetainėje:	