



Procedura składania skarg – przewodnik dla klientów

Nasze zobowiązanie

Staramy się działać jak najlepiej dla naszych rezydentów, pacjentów, klientów, oraz ich krewnych i opiekunów.

Zwykle udaje nam się to – ale czasami nie wszystko idzie zgodnie z założeniami. W przypadku takich trudności, chcielibyśmy o nich wiedzieć, tak, żeby skorygować sytuację i nie dopuścić w przyszłości do powtórzenia się tego.

Niniejsza ulotka przedstawia, co należy zrobić, jeśli są Państwo niezadowoleni z jakichkolwiek aspektów opieki, leczenia, lub innych usług, które oferujemy lub świadczymy Państwu, waszemu krewnemu, lub osobie, którą się opiekujecie. Możecie Państwo także zgłaszać, jeśli uważacie, że nie wywiązaliśmy się z usługi, którą powinniśmy byli wykonać.

Złożenie skargi nie ma wpływu na Państwa prawa i nie spowoduje utraty żadnej części pomocy, którą uznano uprzednio za wymaganą dla Państwa.

Skargę można zgłosić, jeśli jesteście Państwo:

niezadowoleni z usług świadczonych wam, lub waszym krewnym, czy podopiecznym;

zaniepokojeni, tym, że sami, lub wasz krewny, czy podopieczny nie otrzymał usługi, którą powinien otrzymać.

Zgoda osoby i dostęp do Państwa danych

Jeśli składacie Państwo skargę w imieniu kogoś innego, to zwykle powinniście najpierw uzyskać pisemną zgodę na to tej osoby.

Informujemy, że w celu zbadania skargi, osoby prowadzące dochodzenie w sprawie skargi być może będą musiały zapoznać się z danymi personalnymi (np. kartoteka zdrowia lub opieki socjalnej).

Jak złożyć skargę

W pierwszej kolejności, żeby rozwiązać problem, należy powiedzieć osobie, z którą macie Państwo do czynienia, że jesteście niezadowoleni. Jeśli trudno jest Państwu zwrócić się do tej osoby, lub też nie możecie dojść do porozumienia, poproście Państwo o rozmowę z menadżerem.

Jeśli trudno jest Państwu zwrócić się do menadżera, lub też nadal nie możecie osiągnąć porozumienia, to możecie Państwo skontaktować się z Działem Skarg (Complaints Department). Osoby zajmujące się skargami są wyznaczane przez Fundusz (Trust), aby Państwu pomagać. Oto dane kontaktowe działu skarg:

Admin and Complaints Manager
Northern Ireland Ambulance Service HSC Trust
Headquarters, Site 30
Knockbracken Healthcare Park
Saintfield Road
BELFAST
BT8 8SG
Tele: 028 9040 0999
Fax: 028 9040 0902
Textphone: 028 9040 0871
Email: complaints@nias.hscni.net

Ograniczenia czasowe dotyczące składania skarg

Skargi należy zgłaszać jak najszybciej. Obowiązują następujące terminy zgłaszania skarg:

- w ciągu 6 miesięcy od wydarzenia, lub
- w ciągu 6 miesięcy od momentu dowiedzenia się o zajściu, którego dotyczy skarga, pod warunkiem, że od zajścia nie upłynęło więcej niż 12 miesięcy.

*Te terminy mogą być rozszerzone, jeśli niezłożenie skargi wcześniej wynikało z poważnych przyczyn.

Co się dzieje dalej?

Przyjęcie Państwa skargi będzie potwierdzone w ciągu 2 dni roboczych od wpłynięcia. Skarga zostanie rozpatrzona dokładnie, oraz z zachowaniem zasad poufności.

Staramy się udzielać pełnej odpowiedzi na Państwa zastrzeżenia w ciągu 20 dni roboczych. Informujemy także, czy w wyniku skargi podjęte zostają jakieś działania.

Rozpatrzenie niektórych skarg wymaga więcej czasu. W przypadku przedłużenia okresu rozpatrzenia skargi poinformujemy Państwa o przyczynach.

Zależnie od sytuacji, na każdym etapie procedury, może zostać zwołane spotkanie w celu omówienia skargi. Na spotkanie możecie Państwo przyjść z krewnym, znajomym lub przedstawicielem Rady pacjentów i klientów (Patient and Client Council)

Co zrobić, jeśli nasza odpowiedź jest dla Państwa niesatysfakcjonująca?

Podajemy starania, aby jak najlepiej rozwiązać zgłaszane przez Państwa zastrzeżenia. Jeśli nie jesteście Państwo usatysfakcjonowani naszą odpowiedzią, prosimy ponownie skontaktować się z działem skarg.

Możemy omówić z Państwem opcje, które mogą rozwiązać problem oraz/lub wyznaczyć spotkanie z Państwem, w celu dalszego omówienia sprawy, oraz poinformowania Państwa, jak można pokierować sprawą dalej.

Co zrobić, jeśli nadal będziecie Państwo niezadowoleni?

Jeśli nadal będziecie Państwo niezadowoleni, to możecie skierować skargę do Rzecznika (the Northern Ireland Commissioner for Complaints). Rzecznik (the Ombudsman) zapozna się z Państwa skargą i oceni, czy jego urząd powinien przeprowadzić dochodzenie w tym zakresie.

Chociaż macie Państwo prawo zwrócić się do Rzecznika na każdym etapie, jednak Rzecznik zwykle nie zajmuje się sprawami, które nie były wcześniej rozpatrzone przez Fundusz (Trust).

Dane kontaktowe Rzecznika są następujące

The Ombudsman
Freepost BEL 1478
Belfast
BT1 6BR

Telefon bezpłatny: 0800 343 424

Email: ombudsman@n-i-ombudsman.org.uk

Strona internetowa: www.ni-ombudsman.org.uk

Pomoc w procesie składania skargi

Personel działu skarg może udzielić Państwu informacji porady.

Możecie Państwo skorzystać także z pomocy Rady pacjentów i klientów (Patient and Client Council), która udziela bezpłatnych, poufnych porad, informacji i wsparcia w procesie zgłaszania skarg. Rada jest organizacją niezależną, powołaną w celu reprezentowania Państwa interesów w zakresie zdrowia i pomocy socjalnej.

Rada może pomóc w sporządzaniu pism i odbywaniu rozmów telefonicznych. oraz może wspierać Państwa podczas spotkań. Więcej informacji o Radzie można uzyskać z:

bezpłatnej infolinii: 0800 917 0222

strony internetowej: www.patientclientcouncil.hscni.net

Być może podczas procesu rozpatrywania skargi, będziecie Państwo mogli skorzystać ze specjalistycznego poradnictwa prawnego. Nasz dział skarg oraz Rada mogą Państwu przekazać dalsze informacje na ten temat.

Standardy opieki

Biuro ds. Regulacji i Poprawy Jakości Usług (The Regulation and Quality Improvement Authority lub RQIA) to niezależny urząd regulujący pracę placówek zdrowia i opieki socjalnej w Irlandii Północnej.

Dzięki programowi inspekcji i kontroli, RQIA zachęca placówki do poprawy jakości swoich usług.

Do obowiązków RQIA należy sprawdzanie, w jaki sposób organizacje służby zdrowia i opieki socjalnej rozpatrują skargi w świetle kryteriów określonych przez standardy i regulacje Resort Zdrowia, Usług Socjalnych oraz Bezpieczeństwa Publicznego.

Dalsze informacje na temat usług RQIA można uzyskać:

telefonicznie: 028 9051 7500

ze strony internetowej: www.rqia.org.uk

Gdzie można uzyskać więcej informacji?

Dalsze informacje na temat procedury skarg dostępne są na:

stronie internetowej: www.dhsspsni.gov.uk/hsccomplaints.htm

Jeśli chcecie Państwo uzyskać informacje na temat procedury skarg w swoim języku, należy skontaktować się z działem skarg (ich dane po drugiej stronie), lub też zgłosić to przez naszą stronę internetową.	