

## إجراءات الشكاوى - كيف تقدم شكواك

### التزامنا

نتطلع إلى تقديم أفضل خدمة لكل سكاننا ومرضاينا وعملائنا، وكذا أقربائهم والقائمين على رعايتهم. وعادةً ما ننجح في القيام بذلك، ولكن في بعض الحالات، لا تسير الأمور كما يراد لها. فإذا حدث هذا، نود أن نعرف كي نصحح الوضع.

هذا المنشور يشرح ما يمكنك عمله إذا كنت غير راضٍ عن الخدمة التي نقدمها إليك، أو إلى قريب لك، أو إلى شخص آخر في رعايتك. ويمكنك أيضًا أن نخبرنا إذا لم تكن راضيًا لأننا لم نقدم خدمة تعتقد أن من الواجب علينا تقديمها.

يمكنك تقديم شكواك في هذه الأحوال:

- عدم رضاك عن الخدمة المقدّمة، سواء إليك أو إلى قريب لك أو إلى شخص في رعايتك.
- قلقك من عدم الحصول على خدمة تعتقد أن من الواجب تقديمها إليك، أو إلى قريب لك، أو إلى شخص في رعايتك.

\* إذا كنت تقدم شكوى نيابةً عن شخص آخر، فينبغي أن تحصل على موافقته الكتابية.

### الاطلاع على السجلات

يُرجى الإحاطة علمًا بأن الشخص الذي يحقق في شكواك قد يحتاج أن يطلع على معلوماتك الشخصية (مثل سجلات الرعاية الصحية أو الاجتماعية) من أجل التحقيق في شكواك.

إذا كانت قلقًا من أي شيء يتعلق بهذا الأمر، يُرجى الاتصال بأحد موظفينا في إدارة الشكاوى.

### كيف تقدم شكواك

يُرجى إخبار الموظف الذي تتعامل معه أنك غير راضٍ عن الخدمة، حتى يمكنه حل المشكلة على الفور، إن أمكن ذلك. وإذا كنت لا توافق على التحدث مع هذا الشخص، أو وجدت صعوبة في التحدث إليه، يُرجى أن تطلب التحدث إلى مديره.

إذا كنت لا توافق على التحدث إلى المدير، أو وجدت صعوبة في التحدث إليه، يُرجى أن تتصل بإدارة الشكاوى Complaints Department. وموظفو الشكاوى معيّنون من الجمعية، وعلى استعداد لمساعدتك.

للاتصال بإدارة الشكاوى، يمكنك استخدام إحدى هذه الوسائل:

1. الكتابة أو البريد الإلكتروني
2. التليفون
3. التحدث شخصيًا إلى أحد الموظفين (بترتيب موعد معه)

### Complaints & Patient Liaison Department

South Eastern Health & Social Care Trust

Lough House

Ards Hospital

Church Street

Newtownards

BT23 4AS

التليفون: (028) 9056 1427

البريد الإلكتروني: [complaints@setrust.hscni.net](mailto:complaints@setrust.hscni.net)

### المدة الزمنية لتقديم الشكاوى

من الضروري تقديم شكاوك في أقرب وقت ممكن. والمدة الزمنية لتقديم أي شكاوى هي:

- 6 أشهر من تاريخ الواقعة، أو
- 6 أشهر من اللحظة التي أدركت فيها أن هناك ما يستدعي أن تقدم شكاوك، على ألا تزيد هذه المدة عن 12 شهرًا من تاريخ الواقعة.

\* يمكن مّد هذه الفترة الزمنية إذا كان هناك أسباب وجيهة لعدم تقديم شكاوك في وقت أقرب.

### ماذا سيحدث بعد ذلك؟

سنرسل إشعار باستلام شكاوك في غضون يومين من تاريخ استلامها، وسنتوخي الدقة والسرية في التحقيق في الأمر.

سنسعى إلى الرد على شكاوك في خلال 20 يوم عمل، كي نحل المشكلة التي تزعجك ونخبرك بأي إجراء اتخذناه نتيجة تحقيقنا. ولكن قد تستلزم بعض الشكاوى وقتًا أطول لحلها. وسنخبرك إذا تبين لنا أننا لا نستطيع الرد عليك في الإطار الزمني المحدد، وسندشرح الأسباب.

يمكن ترتيب اجتماع للتحدث عن شكاوك في أي مرحلة من مراحل العملية. ويمكن أن يحضر الاجتماع معك قريب أو صديق أو ممثل من مجلس المرضى والعملاء Patient and Client Council (بيانات الاتصال في الصفحة التالية)

**ماذا يمكن أن تفعله إذا لم تكن راضيًا عن تعاملنا مع شكاوك؟**

نحن نسعى إلى بذل قصارى جهدنا لحل أي شكاوى قد تقدمها إلينا. ولكن إذا لم تكن راضيًا عن رد الجمعية وتعاملها مع شكاوك، يُرجى الاتصال بإدارة الشكاوى في خلال شهر واحد.

سنناقش الخيارات المتاحة، التي قد تساعدك على حل أي مشاكل قائمة، وسنشرح لك كيف يمكنك تقديم شكاوك إلى الجهة التي قد تساعدك بعد هذه المرحلة.

**ماذا لو كنت لا تزال غير راضي؟**

إذا لم تكن راضيًا بعد عن التعامل مع شكاوك، يمكنك إحالة شكاوك إلى مكتب شكاوى الخدمات العامة في أيرلندا الشمالية Northern Ireland Public Services Ombudsman (مكتب الشكاوى). وسينظر مكتب الشكاوى في شكاوك ويقرر إذا كانت هناك ضرورة للتحقيق من جانبه.

وعلى الرغم من أنه يحق لك الاتصال بمكتب الشكاوى في أي وقت، فإن المكتب لا يقبل عادةً أي حالة إلا عندما تُستنفذ جميع الخيارات المتاحة في إطار إجراءات الشكاوى بالجمعية.

يمكن الاطلاع على مزيد من المعلومات حول خدمات مكتب الشكاوى بالتواصل مع المكتب بالوسائل التالية:

**البريد على العنوان:**

**NI Public Services Ombudsman**

**Freepost NIPSO**

**Belfast**

**التليفون المجاني: 0800 343 424**

**المهاتفة النصية: (028) 9089 7789**

**البريد الإلكتروني: nipso@nipso.org.uk**

**الموقع الإلكتروني: www.nipso.org.uk**

**جهات اتصال مفيدة**

في خلال التحقيق في شكاوك، من حَقك أيضًا الحصول على مساعدة مجلس المرضى والعملاء Patient and Client Council.

والمجلس هيئة مستقلة منشأة لتمثيل مصالح الشعب في الرعاية الصحية والاجتماعية. ويمكنه تقديم المشورة المجانية في إطار من السرية وتوفير الدعم والمعلومات في خلال إجراءات الشكاوى، بما في ذلك المساعدة في كتابة الخطابات، أو عمل الاتصالات الهاتفية، أو مساندة في الاجتماعات، أو مساعدتك في تقديم شكاوى إلى مكتب الشكاوى.

لمزيد من المعلومات حول مجلس المرضى والعلماء، يمكن الاتصال به على العنوان التالي:

**FREEPOST**

**Patient and Client Council**

التليفون المجاني: 0800 917 0222

الموقع الإلكتروني: [www.patientclientcouncil.hscni.net](http://www.patientclientcouncil.hscni.net)

البريد الإلكتروني: [info.pcc@pcc-ni.net](mailto:info.pcc@pcc-ni.net)

هيئة التنظيم وتحسين الجودة **Regulation and Quality Improvement Authority** هي الهيئة التنظيمية المستقلة للرعاية الصحية والاجتماعية في أيرلندا الشمالية. لمزيد من المعلومات حول خدمات الهيئة، يمكن التواصل معها بالوسائل التالية:

تليفون: (028) 9051 7500

الموقع الإلكتروني: [www.rqia.org.uk](http://www.rqia.org.uk)

أين يمكنك الاطلاع على مزيد من المعلومات؟

للاطلاع على مزيد من المعلومات بشأن إجراءات شكاوى الرعاية الصحية والاجتماعية، يمكن الدخول أيضًا على الموقع الإلكتروني:

Website: [www.health-ni.gov.uk/publications/hsc-complaints-standards-and-guidelines](http://www.health-ni.gov.uk/publications/hsc-complaints-standards-and-guidelines)