

## 投訴程序 – 如何投訴

### 我們的承諾

我們希望為所有居民，患者和客戶以及他們的親戚和看顧者提供最好的服務。通常我們會成功地做好-但有時候事情會出錯。發生這種情況時，我們想聽事情的經過，以便我們能將事情糾正過來。

如果您對我們為您，您的親戚或您所照顧的人提供的服務不滿意，該小冊子將告訴您該怎麼辦。如果我們沒有提供您認為應該提供的服務，您也可以告訴我們是如何的不滿意。

### 您可以投訴，如果您

- 不滿意對您，您的親戚或您所照顧的人所提供的服務。
- 擔心您，您的親戚或您所照顧的人沒有得到您認為應該提供的服務。

*\*如果您要代表他人投訴，則需要獲得他們的書面同意。*

### 查看記錄

請注意，要調查您的投訴，您可能需要提供調查者您的個人信息（例如相關的健康或社會護理記錄）。

如果您對此有任何疑問，請聯繫我們的投訴部門工作人員。

### 如何投訴

告訴與您打交道的工作人員您不滿意，以便在可能的情況下立即解決問題。如果您無法與其達成協議或難以與該人交談，請要求與他們的經理交談。

如果您仍然無法與其達成協議或覺得難以與經理交流，請聯繫投訴部門（the Complaints Department）。投訴人員是由信託基金任命，在此為您提供幫助。

要聯繫投訴部門，您可以：

1. 寫信或發送電子郵件
2. 電話
3. 親自到場（按預約安排）

**Complaints & Patient Liaison Department  
South Eastern Health & Social Care Trust  
Lough House  
Ards Hospital  
Church Street  
Newtownards  
BT23 4AS**

電話: (028) 9056 1427

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

## 投訴期限

盡快提出投訴很重要。投訴的時間限制為：

- 事件發生後 6 個月內，或
- 在事件發生後六個月內意識到您有投訴的理由，但不超過事件發生後 12 個月的時間。

*\*如果有充分的理由使您沒有早些投訴，可以延長這些時間限制。*

## 那接下來會發生什麼呢？

您的投訴將在收到後的 2 個工作日內得到確認，並將進行徹底和保密的調查。

我們的目標是在 20 個工作日內回復您的投訴，以解決您的問題，並告知您所採取的任何措施。但是，某些投訴比其他投訴需要更長的時間才能解決。當我們很明顯的知道我們無法在此時限內做出回應，我們將告訴您，並且我們將解釋原因。

可以在流程的任何階段安排會議，以討論您的投訴。朋友，親戚，或患者和客戶委員會代表（聯繫方式在下一頁），可以陪同您參加會議。

## 如果您對我們的答覆不滿意怎麼辦？

我們希望盡力解決您的任何投訴。如果您仍然對收到的投訴答覆感到不滿意，請在一個月內聯繫投訴部門。

我們將討論可能的選擇，這可能有助於解決任何懸而未決的問題，並且我們可以解釋如何更進一步處理您的投訴。

## 如果您仍然不滿意怎麼辦？

如果您仍然不滿意，可以將您的投訴提交給北愛爾蘭公共服務申訴專員（**the Northern Ireland Public Services Ombudsman**，簡稱申訴專員）。申訴專員會考慮您的投訴，並決定是否需要申訴專員辦公室調查。

儘管您有權隨時與申訴專員聯繫，但在信託部門投訴程序用盡之前，申訴專員通常不會受理案件。

有關申訴專員服務的更多信息，請聯繫：

**NI Public Services Ombudsman**  
**Freepost NIPSO**  
**Belfast**

免付費電話: 0800 343 424  
打字電話: (028) 9089 7789  
電郵: [nipso@nipso.org.uk](mailto:nipso@nipso.org.uk)  
網站: [www.nipso.org.uk](http://www.nipso.org.uk)

## 有用的聯繫方式

在整個投訴調查過程中，您也有權尋求**患者和客戶委員會**（**the Patient and Client Council**，簡稱 **PCC**）的幫助。

**PCC** 是一個獨立的機構，旨在代表公眾在健康和社會護理方面的利益。他們可以在整個投訴過程中提供免費和保密的建議，支持和信息，包括幫助撰寫信件，打電話，在會議上為您提供支持或協助將申訴提交給申訴專員。

您可以在以下位置獲得有關患者和客戶委員會的更多信息：

**FREEPOST  
Patient and Client Council**

免付費電話: 0800 917 0222  
網站: [www.patientclientcouncil.hscni.net](http://www.patientclientcouncil.hscni.net)  
電郵: [info.pcc@pcc-ni.net](mailto:info.pcc@pcc-ni.net)

監管和質量改進局（The Regulation and Quality Improvement Authority，簡稱 RQIA）是北愛爾蘭的獨立健康和社會護理監管機構。有關 RQIA 提供的服務的更多信息，請訪問：

電話: (028) 9051 7500  
網站: [www.rqia.org.uk](http://www.rqia.org.uk)

在哪裡可以找到更多信息？

有關 HSC 投訴程序的更多信息，請訪問：

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