

Skundų procedūra. Kaip pateikti skundą?

Mūsų įsipareigojimai

Norime suteikti geriausias paslaugas visiems savo gyventojams, pacientams bei klientams ir jų artimiesiems bei globėjams. Įprastai mums pavyksta tai padaryti, tačiau kartais ne viskas vyksta taip, kaip turėtų. Jei taip nutinka, norime apie tai sužinoti, kad galėtume padėti ištaisyti.

Šiame lankstinuke sužinosite, ką daryti, jeigu esate nepatenkinti mūsų paslaugomis, suteiktomis Jums, Jūsų artimiesiems ar Jūsų globojamam asmeniui. Taip pat galite mus informuoti, jeigu manote, kad nesuteikėme Jums paslaugų, kurias, Jūsų manymu, turėtume suteikti.

Galite pateikti skundą, jeigu:

- **esate nepatenkinti** paslaugomis, kurias suteikėme Jums, Jūsų artimajam ar Jūsų globojamam asmeniui.
- **nuogaustaujate dėl to**, kad Jūs, Jūsų artimasis ar Jūsų globojamas asmuo iš mūsų negavo paslaugos, kuri, Jūsų manymu, turėjo būti suteikta.

**Jeigu teikiate skundą kito asmens vardu, Jums bus reikalingas raštiškas to asmens sutikimas skundai pateikti.*

Prieiga prie duomenų

Įsidėmėkite, kad tam, jog galėtume ištirti Jūsų skundą, asmeniui (-ims), kuris (-ie) nagrinės Jūsų skundą, gali būti reikalinga Jūsų asmeninė informacija (pavyzdžiui, prieiga prie sveikatos ar socialinės priežiūros įrašų).

Jeigu turite kokių nors nuogaustavimų dėl to, susisieki su mūsų Skundų departamento darbuotojais.

Kaip pateikti skundą?

Pasakykite su Jumis dirbančiam personalo nariui, jei esate kažkuo nepatenkintas, kad, jei tik įmanoma, problemą būtų galima išspręsti iš karto. Jeigu nepavyksta susitarti arba jeigu Jums sunku kalbėtis su tuo asmeniu, pasakykite, kad norite pasikalbėti su vadovu.

Jeigu ir tada nepavyksta susitarti arba jeigu Jums sunku kalbėtis su vadovu, kreipkitės į Skundų departamentą. Tarnyba turi darbuotojus, atsakingus už skundų nagrinėjimą, kurie galės Jums pagelbėti.

Susisiekti su Skundų departamentu galite:

1. Parašydami el. laišką
2. Paskambinę telefonu
3. Atvykti asmeniškai (iš anksto susitarus)

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

Telefono nr.: (028) 9056 1427
El. paštas: complaints@setrust.hscni.net

Skundo pateikimo terminai

Svarbu skundą pateikti kiek galima anksčiau. Skundo pateikimo terminai:

- per 6 mėnesius po įvykio, arba
- per šešis mėnesius nuo tada, kai sužinote, jog yra priežastis skundui teikti, jeigu nuo įvykio nėra praėję daugiau nei 12 mėnesių.

**Šiuo terminus galima pratęsti, esant svariai priežastčiai, kodėl skundas nebuvo pateiktas anksčiau.*

Kas vyksta tada?

Jūsų skundas užregistruojamas per 2 darbo dienas nuo jo gavimo. Tuomet jis nuodugnai ir konfidencialiai išnagrinėjamas.

Siekiame į pateiktą skundą atsakyti per 20 darbo dienų, išnagrinėdami Jūsų nuogastavimus ir informuodami Jus apie veiksmus, kurių buvo imtasi. Vis tik vienų skundų nagrinėjimas gali užtrukti ilgiau nei kitų. Mes Jus informuosime, jei paaiškės, kad negalime laiku atsakyti į Jūsų pateiktą skundą, ir paaiškinsime, kodėl taip yra.

Bet kuriame šio proceso etape gali būti surengtas susirinkimas Jūsų skundui aptarti. Į susirinkimą Jus gali lydėti giminaitis, draugas ar atstovas iš Pacientų ir klientų tarybos, kurios kontaktinius duomenis rasite kitame puslapyje.

Ką daryti, jeigu Jūsų netenkina mūsų atsakymas?

Dedame visas pastangas, kad išspręstume problemą, su kuria susidūrėte. Jeigu Jūsų vis tiek netenkina mūsų Tarnybos pateiktas atsakymas į Jūsų skundą, per vieną mėnesį susisieki su Skundų departamentu.

Aptarsime visas turimas galimybes, galinčias padėti išspręsti dar neišspręstas problemas. Taip pat galėsime paaiškinti, kur galima skundą pateikti toliau.

Ką daryti, jei vis tiek esate nepatenkintas situacija?

Jeigu vis tiek esate nepatenkintas situacija, galite savo skundą adresuoti Šiaurės Airijos viešųjų paslaugų ombudsmenui (angl. *Northern Ireland Public Services Ombudsman*). Ombudsmenas apsvarstys Jūsų skundą ir nuspręs, ar jį reikia nagrinėti Ombudsmeno tarnyboje.

Nors turite teisę į ombudsmeną kreiptis bet kuriuo metu, įprastai ombudsmenas nesiims Jūsų bylos iki kol nebus pasinaudota Tarnybos skundų teikimo procedūromis.

Daugiau informacijos apie ombudsmeno paslaugas galite gauti susisiekę su:

NI Public Services Ombudsman
Freepost NIPSO
Belfast

Nemokama telefono linija: 0800 343 424
Tekstinio telefono numeris: (028) 9089 7789
El. paštas: nipso@nipso.org.uk
Internetinis puslapis: www.nipso.org.uk

Naudingi kontaktai

Viso skundo nagrinėjimo metu turite teisę dėl pagalbos kreiptis į **Pacientų ir klientų tarybą (angl. *Patient and Client Council*)**.

Pacientų ir klientų taryba yra nepriklausoma institucija, atstovaujanti visuomenės interesams sveikatos ir socialinės priežiūros sektoriuje. Viso proceso jie metu gali nemokamai ir konfidencialiai patarti, pagelbėti ir suteikti reikiamos informacijos. Jie gali padėti parašyti laiškus, paskambinti, pagelbėti Jums per susirinkimus ar padėti skundą nukreipti ombudsmenui.

Daugiau informacijos apie Pacientų ir klientų tarybą galite gauti:

**FREEPOST
Patient and Client Council**

Nemokama telefono linija: 0800 917 0222
Internetinis puslapis: www.patientclientcouncil.hscni.net
El. paštas: info.pcc@pcc-ni.net

Reguliavimo ir kokybės gerinimo institucija (angl. *Regulation and Quality Improvement Authority*) yra nepriklausoma sveikatos ir socialinės priežiūros paslaugų reguliavimo įstaiga Šiaurės Airijoje. Daugiau informacijos apie Reguliavimo ir kokybės gerinimo institucijos teikiamas paslaugas rasite:

Telefono nr.: (028) 9051 7500
Internetinis puslapis: www.rqia.org.uk

Kur galiu gauti daugiau informacijos?

Daugiau informacijos apie HSC skundų procedūrą taip pat galite rasti:

Internetinis puslapis: www.health-ni.gov.uk/publications/hsc-complaints-standards-and-guidelines