

Procedura składania skarg – w jaki sposób złożyć skargę?

Nasza misja

Chcemy zaoferować jak najlepszą jakość usług wszystkim naszym mieszkańcom, pacjentom i klientom oraz ich krewnym i opiekunom. Zwykle nam się to udaje, lecz czasem sprawy mogą potoczyć się inaczej. Gdy tak się dzieje, chcemy o tym wiedzieć, aby móc naprawić sytuację.

W niniejszej broszurze znajdują się informacje na temat tego, co robić, jeśli są Państwo niezadowoleni z usług, które zaoferowaliśmy Państwu, Państwa krewnym lub osobom objętym Państwa opieką. Mogą Państwo poinformować nas także, jeśli są Państwo niezadowoleni, ponieważ nie zapewniliśmy usług, które Państwa zdaniem powinniśmy zapewnić.

Mogą Państwo złożyć skargę, jeśli są Państwo:

- **Niezadowoleni** z powodu usług zapewnionych Państwu, Państwa krewnym lub osobom objętym Państwa opieką.
- **Zaniepokojeni**, że Państwo, Państwa krewni lub osoby objęte Państwa opieką nie otrzymały usług, które Państwa zdaniem powinny być zapewnione.

** Jeśli składają Państwo skargę w imieniu innej osoby, będą musieli Państwo uzyskać w tym celu jej zgodę na piśmie.*

Dostęp do dokumentacji

Proszę zauważyć, że w celu przeprowadzenia dochodzenia w sprawie skargi, jest możliwe, że osoba/-y prowadzące dochodzenie w sprawie skargi będą musiały uzyskać dostęp do Państwa danych osobistych (np. do stosownych dokumentów lekarskich lub od opieki społecznej).

Jeśli mają Państwo jakiegokolwiek zastrzeżenia w tej kwestii, proszę kontaktować się z naszym personelem z działu zażaleń (*Complaints Department*).

W jaki sposób złożyć skargę?

Proszę poinformować pracownika, z którym mają Państwo do czynienia, że są Państwo niezadowoleni, aby w razie możliwości problem mógł zostać od razu rozwiązany. Jeśli nie mogą Państwo dojść do porozumienia lub trudno się Państwu rozmawia z daną osobą, proszę porozmawiać z jej przełożonym.

Jeśli nadal nie mogą Państwo dojść do porozumienia lub trudno się Państwu rozmawia z przełożonym, proszę skontaktować się z działem zażaleń. Pracownicy tego działu są powoływani przez Trust i mają za zadanie pomóc Państwu.

Aby skontaktować się z działem zażaleń, mogą Państwo:

1. Napisać lub wysłać mejla
2. Zadzwoić
3. Przyjść osobiście (na umówioną wizytę)

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

Telefon: (028) 9056 1427

E-mail: complaints@setrust.hscni.net

Ramy czasowe na złożenie skargi

Skargę powinno się złożyć tak szybko, jak to możliwe. Ramy czasowe odnośnie składania skarg są następujące:

- W ciągu 6 miesięcy od zdarzenia, lub
- W ciągu sześciu miesięcy od uświadomienia sobie, że mają Państwo powód do złożenia skargi, pod warunkiem, że nie następuje to dłużej niż 12 miesięcy po zdarzeniu.

**Te ramy mogą zostać rozszerzone, jeśli istnieją uzasadnione powody, dla których nie złożyli Państwo skargi wcześniej.*

Co dzieje się następnie?

Potwierdzimy fakt otrzymania skargi w ciągu 2 dni roboczych i przeprowadzimy szczegółowe i poufne dochodzenie.

Dążymy do tego, by udzielać odpowiedzi na skargi w ciągu 20 dni roboczych, ustosunkować się do zastrzeżeń i informować, czy wskutek złożenia skargi zostały podjęte jakiekolwiek działania. Jednakże, rozpatrywanie niektórych skarg może trwać dłużej niż rozpatrywanie innych. Poinformujemy Państwa, jeśli stanie się jasne, że nie będziemy mogli udzielić odpowiedzi w przewidzianych ramach czasowych i wyjaśnimy dlaczego.

Na każdym etapie tego procesu może zostać zorganizowane spotkanie, aby porozmawiać na temat Państwa skargi. Podczas spotkania może Państwu towarzyszyć osoba krewna, znajomy lub przedstawiciel z Rady ds. Pacjentów i Klientów (*Patient and Client Council*) (dane kontaktowe na następnej stronie).

Co zrobić, jeśli są Państwo niezadowoleni z naszej odpowiedzi?

Chcemy dokładać wszelkich starań, by pomóc Państwu w rozwiązaniu wszelkich skarg. Jeśli będą Państwo nieusatysfakcjonowani odpowiedzią Trustu na skargę, proszę w ciągu miesiąca skontaktować się z działem zażaleń.

Omówimy dostępne opcje, co może pomóc w rozwiązaniu wszelkich bieżących kwestii oraz będziemy mogli wyjaśnić, jakie dalsze kroki można podjąć w sprawie skargi.

Co zrobić, jeśli nadal będą Państwo niezadowoleni?

Jeśli nadal będą Państwo niezadowoleni, mogą Państwo skierować skargę do Rzecznika Praw Obywatelskich ds. Usług Publicznych w Irlandii Północnej [*Northern Ireland Public Services Ombudsman*] (zw. dalej "rzecznikiem"). Rzecznik rozważy Państwa skargę i zdecyduje, czy biuro rzecznika powinno przeprowadzić dochodzenie.

Pomimo, że mają Państwo prawo kontaktować się z rzecznikiem w dowolnym momencie, zwykle nie zaangażuje się on w sprawę do momentu wyczerpania procedury składania skarg Trustu.

Dalsze informacje na temat usług świadczonych przez rzecznika można uzyskać kontaktując się z:

**NI Public Services Ombudsman
Freepost NIPSO
Belfast**

Darmowy telefon: 0800 343 424
Telefon tekstowy: (028) 9089 7789
E-mail: nipso@nipso.org.uk
Strona www: www.nipso.org.uk

Przydatne kontakty

W czasie dochodzenia ws. skargi, mają Państwo także prawo zwrócić się po pomoc do **Rady ds. Pacjentów i Klientów (PCC)**.

Rada PCC to niezależne ciało, które zostało powołane w celu reprezentowania interesów opinii publicznej w sferze służby zdrowia i opieki społecznej. Może ona zapewnić bezpłatne i poufne porady, wsparcie oraz informacje w trakcie procesu rozpatrywania skargi, włącznie z pomocą odnośnie pisania listów, wykonywania telefonów, podczas spotkań oraz odnośnie wnoszenia skargi do rzecznika.

Więcej informacji na temat Rady ds. Pacjentów i Klientów można uzyskać pod adresem:

**FREEPOST
Patient and Client Council**

Darmowy telefon: 0800 917 0222
Strona www: www.patientclientcouncil.hscni.net
E-mail: info.pcc@pcc-ni.net

Organ ds. regulacji i poprawy jakości (RQIA – Regulation and Quality Improvement Authority) to niezależny organ nadzorujący ds. służby zdrowia i opieki społecznej w Irlandii Północnej. Dalsze informacje na temat usług oferowanych przez RQIA są dostępne:

Pod nr telefonu: (028) 9051 7500
W internecie: www.rqia.org.uk

Gdzie można uzyskać dalsze informacje?

Więcej informacji na temat procedury składania skarg HSC znajduje się także na stronie internetowej:

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