

## Postup pri podávaní sťažností – ako podať sťažnosť

### Náš záväzok

Všetkým našim rezidentom, pacientom a klientom a ich príbuzným a opatrovníkom chceme poskytovať tie najlepšie služby. Zvyčajne sa nám to darí – ale niekedy sa to nemusí podariť. Ak sa to stane, chceme sa o tom dozvedieť, aby sme to mohli napraviť.

V tomto letáku sa dozviete, čo máte robiť, ak nie ste spokojní so službami, ktoré sme poskytli vám, vášmu príbuznému alebo niekomu inému, o koho sa staráte. Tiež nás môžete informovať v prípade, ak ste nespokojní s tým, že sme vám neposkytli službu, o ktorej sa domnievate, že sme vám ju mali poskytnúť.

### Sťažnosť môžete podať vtedy, ak

- **ste nespokojní** so službou, ktorá bola poskytnutá buď vám, alebo vášmu príbuznému alebo niekomu, o koho sa staráte.
- **máte obavy**, že vy, váš príbuzný alebo niekto, o koho sa staráte, nedostal službu, o ktorej sa domnievate, že mala byť poskytnutá.

*\*Ak podávate sťažnosť za niekoho iného, potrebujete k tomu ich písomný súhlas.*

### Prístup k záznamom

Dovoľujeme si vás upozorniť, že aby sme mohli prešetriť vašu sťažnosť, môže byť nutné sprístupniť vaše osobné údaje (napr. príslušné zdravotné záznamy, alebo záznamy sociálnej starostlivosti) osobe/ám, ktorá vyšetruje vašu sťažnosť.

Ak máte v tejto súvislosti akékoľvek obavy, kontaktujte prosím personál nášho oddelenia pre sťažnosti.

### Ako podať sťažnosť

Ak ste nespokojní, povedzte to ihneď zamestnancovi, ktorého sa to týka, aby sa problém pokiaľ možno vyriešil okamžite. Ak sa nemôžete dohodnúť alebo ak je pre vás ťažké hovoriť s touto osobou, požiadajte o to, aby ste sa mohli porozprávať s ich vedúcim.

Ak sa aj tak nebude môcť dohodnúť alebo ak je pre vás ťažké hovoriť s vedúcim, kontaktujte oddelenie pre sťažnosti. Personál pre vybavovanie sťažností ustanovila *Trust (Správa)* od toho, aby vám pomohli.

Oddelenie pre sťažnosti môžete kontaktovať:

1. Písomne alebo e-mailom
2. Telefonicky
3. Formou osobnej návštevy (vopred dohodnutej)

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

**Telefón:** (028) 9056 1427  
**E-mail:** [complaints@setrust.hscni.net](mailto:complaints@setrust.hscni.net)

## **Časové lehoty pre podanie sťažností**

Je dôležité, aby ste svoju sťažnosť podali čo najskôr. Časové lehoty pre podanie sťažností sú:

- do 6 mesiacov od udalosti alebo
- do šiestich mesiacov od chvíle, kedy ste si uvedomili, že máte príčinu k sťažnosti, pokiaľ to nie je viac ako 12 mesiacov od udalosti.

*\*Tieto lehoty môžu byť predĺžené, ak existujú opodstatnené dôvody, prečo ste sťažnosť nepodali skôr.*

## **Čo bude potom?**

Vaša sťažnosť bude potvrdená do 2 pracovných dní od prijatia a bude dôkladne a dôverne prešetrená.

Na vašu sťažnosť sa budeme snažiť odpovedať do 20 pracovných dní s cieľom reagovať na vaše obavy a budeme vás informovať o akýchkoľvek opatreniach, ktoré budú v dôsledku toho prijaté. Riešenie niektorých sťažností ale trvá dlhšie, ako iných. Ak bude zrejmé, že nemôžeme odpovedať v rámci tejto časovej lehoty, budeme vás o tom informovať a vysvetlíme vám, prečo to nie je možné.

Kedykoľvek počas tohto procesu je možné dohovoriť si schôdzku a porozprávať sa o vašej sťažnosti. Na schôdzku vás môže sprevádzať príbuzný, priateľ alebo zástupca organizácie *Patient and Client Council (Rada pre pacientov a klientov)* (kontaktné údaje sú uvedené na ďalšej stránke).

### **Čo môžete robiť, ak nie ste spokojní s našou odpoveďou?**

Chceme sa čo najviac snažiť vyriešiť akúkoľvek sťažnosť, ktorú máte. Ak budete stále nespokojní, keď od *Trust* dostanete odpoveď na svoju sťažnosť, kontaktujte prosím do jedného mesiaca oddelenie pre sťažnosti.

Prediskutujeme dostupné možnosti, ktoré môžu pomôcť vyriešiť akékoľvek nevyriešené otázky a vysvetlíme vám, čo môžete v rámci sťažnosti robiť ďalej.

### **Čo ak nie ste stále spokojní?**

Ak budete stále nespokojní, svoju sťažnosť môžete postúpiť organizácii *Northern Ireland Public Services Ombudsman (Ombudsman pre verejné služby v Severnom Írsku, ombudsman)*. Ombudsman posúdi vašu sťažnosť a rozhodne, či je potrebné, aby ju vyšetroval úrad ombudsmana.

Aj keď máte právo kedykoľvek kontaktovať ombudsmana, ombudsman sa prípadom bude zvyčajne zaoberať až potom, čo boli vyčerpané všetky možnosti v rámci postupu *Trust* pre sťažnosti.

Ďalšie informácie o službách ombudsmana sú k dispozícii cez nižšie uvedené kontakty:

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

**Bezplatná linka:** 0800 343 424  
**Textový telefón:** (028) 9089 7789  
**E-mail:** [nipso@nipso.org.uk](mailto:nipso@nipso.org.uk)  
**Web:** [www.nipso.org.uk](http://www.nipso.org.uk)

### **Užitočné kontakty**

Počas vyšetrovania vašej sťažnosti máte tiež právo vyhľadať pomoc organizácie *Patient and Client Council (Rada pre pacientov a klientov, PCC)*.

PCC je nezávislý orgán, ktorý bol zriadený s cieľom zastupovať verejný záujem v oblasti zdravotnej a sociálnej starostlivosti. Tento orgán vám môže v priebehu vybavovania sťažnosti poskytnúť bezplatné a dôverné poradenstvo, podporu a informácie vrátane pomoci s napísaním listov, vybavením telefonátov, poskytnutia podpory počas schôdzok alebo pomoc s postúpením vašej sťažnosti ombudsmanovi.

Viac informácií o *Patient and Client Council* môžete získať na:

**FREEPOST**  
**Patient and Client Council**

**Bezplatná linka:** 0800 917 0222  
**Webové stránky:** [www.patientclientcouncil.hscni.net](http://www.patientclientcouncil.hscni.net)  
**E-mail:** [info.pcc@pcc-ni.net](mailto:info.pcc@pcc-ni.net)

**Regulation and Quality Improvement Authority** (Úrad pre reguláciu a zlepšovanie kvality, RQIA) je nezávislý regulačný orgán pre zdravotnú a sociálnu starostlivosť v Severnom Írsku. Viac informácií o službách, ktoré poskytuje RQIA je k dispozícii na:

**Telefón:** (028) 9051 7500  
**Webové stránky:** [www.rqia.org.uk](http://www.rqia.org.uk)

**Kde môžete zistiť viac?**

Viac informácií o postupe pri podávaní sťažností HSC je tiež k dispozícii na:

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