

Prosedimentu atu Lori Kestaun – Dalan atu Rezolve Problema

Ami-nia promessa

Ami hakarak hala'o ami-nia serbisu ho di'ak loos atu fó apoiu di'ak liu ba ami-nia abitante (ema ne'ebé hela iha ne'e), pasiente no kliente sira hotu, no mós sira-nia família no ema ne'ebé tau matan ba sira. Baibain, ami halo nune'e ho susesu – mais dala ruma problema ruma mós bele mosu. Se nune'e, ami hakarak hatene kona-ba ne'e, hodi ami bele hadi'a situasaun ne'e.

Tratu ida-ne'e mak fó sai kona-ba saida mak Ita bele halo se karik Ita la kontente ho ami-nia serbisu atu fó apoiu ba Ita rasik, Ita-nia família, ka ema ida ne'ebé Ita mak tau matan bá. Ita mós bele fó-hatene ami se tuir Ita-nia hanoin, ami la kumpre knaar ruma ne'ebé ami tenke halo.

Ita bele lori kestaun mai ami se karik Ita:

- **Sente la kontente** tanba ami-nia serbisu ladún di'ak bainhira ami fó apoiu ba Ita rasik, Ita-nia família ka ema ida ne'ebé Ita tau matan bá.
- **Sente** katak ami seidauk halo knaar ruma ne'ebé ami tenke halo ba Ita rasik, Ita-nia família ka ema ida ne'ebé Ita tau matan bá.

**Se Ita mak fó-hatene kona-ba ema seluk nia kestaun ida, ema ne'e tenke hakerek surat ruma atu fó lisensa ba Ita atu halo nune'e.*

Buka informasaun iha arkivu

Favór nota, kuandu Ita lori kestaun mai ami, karik ema sira ne'ebé buka-hatene kona-ba kestaun ne'e tenke asesu Ita-nia informasaun pesoál (porezemplu, informasaun kona-ba Ita-nia saúde ka Ita-nia asisténsia sosiál).

Se Ita hanoin ida-ne'e sei lori problema ruma, favór ida kontaktu funsionáriu ida husi ami-nia Departamentu Kestaun nian (*Complaints Department*).

Dalan atu lori kestaun

Fó-hatene membru husi estaf ne'ebé fó apoiu daudaun ba Ita katak Ita la kontente kona-ba buat ruma, no nia sei koko atu hadi'a kedas problema ne'e. Se Ita no nia la konkorda kona-ba kestaun ne'e, ka se Ita lakohi ko'alia ho nia, Ita mós bele husu atu ko'alia ba ninia Xefe.

Se Ita no Xefe mós la konkorda kona-ba kestaun ne'e, ka se Ita lakohi ko'alia ho Xefe, kontaktu funsióariu ida husi Departamentu Kestaun nian. Ami-nia *Fidusiária* (ne'e mak organizasaun ne'ebé proteje Ita-nia direitu sira) fó tiha knaar ba estaf sira-ne'e atu fó ajuda ba Ita.

Hodi kontaktu Departamentu Kestaun nian Ita bele:

1. Haruka karta ka email
2. Xamada ho telefone
3. Marka loron atu hasoru sira

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

Telephone: (028) 9056 1427
Email: complaints@setrust.hscni.net

Tempu limitadu atu lori kestaun

Se karik problema ruma mosu, importante atu Ita lori kedas kestaun ne'e mai ami. Ita tenke fó-hatene kona-ba kestaun ne'e:

- Iha fulan neen nia laran, husi tempu problema mosu, ka
- Iha fulan neen nia laran, husi tempu ne'ebé Ita foin hatene kona-ba problema ne'e, no iha fulan 12 nia laran, husi tempu ne'ebé problema ne'e mosu.

**Ami bele hanaruk tempu limitadu nian ne'e se Ita iha razaun di'ak kona-ba tansá mak Ita seidauk fó-hatene kedas kona-ba problema ruma.*

Tuirmai ne'e, saida mak sei akontese?

Kuandu Ita lori kestaun ruma, loron tuirmai ka bainrua (ne'e la inklui findesemana ka loron feriadu) ami sei fó-hatene Ita katak ami simu tiha Ita-nia kestaun, no katak ami sei buka-hatene kedas kona-ba situasaun ne'e iha dalan konfidensiál (segredu nian).

Ami-nia objetivu mak atu rezolve kestaun ne'e, no mós fó-hatene Ita kona-ba oinsá mak ami rezolve tiha problema ne'e, iha loron 20 nia laran (la inklui findesemana ka loron feriadu). Maibé, dala ruma kestaun ida presiza tempu naruk liután. Se ami la bele rezolve iha loron 20 nia laran, ami sei esplika ba Ita razaun ami presiza tempu liután.

Ita bele husu atu halo enkontru hodi ko'alia ho ami kona-ba kestaun ne'ebé Ita lori ona mai ami. Ita-nia família, ka kolega, ka representante husi Patient and Client Council (iha pájina tuirmai iha informasaun kona-ba oinsá atu kontaktu representante ne'e) bele akompaña Ita iha enkontru ida-ne'e.

Saida mak Ita bele halo se Ita la konkorda ho dalan ne'ebé ami rezolve tiha Ita-nia kestaun?

Ami hakarak duni atu rezolve kestaun naran de'it ne'ebé Ita lori mai ami. Maibé, se Ita la konkorda ho dalan ne'ebé *Trust* rezolve tiha Ita-nia kestaun, favór ida kontaktu Departamentu Kestaun nian iha fulan ida nia laran.

Ami sei ko'alia ho Ita kona-ba Ita-nia opsaun sira ne'ebé karik bele rezolve asuntu ruma ne'ebé seidak rezolve, no ami mós bele esplika kona-ba dalan seluk atu rezolve kestaun ne'e.

Oinsá se Ita nafatin la konkorda ho dalan ne'ebé ami rezolve tiha Ita-nia kestaun?

Se Ita nafatin la konkorda, Ita bele lori kestaun ne'e ba *Northern Ireland Public Services Ombudsman* (*Ombudsman* mak governu nia organizasaun ida). *Ombudsman* sei tetu didi'ak kona-ba kestaun ne'e hodi deside se eskritóriu *Ombudsman* nian presiza halo investigasaun kona-ba ne'e ka lae.

Maski Ita iha direitu atu lori kestaun ba *Ombudsman* iha tempu naran de'it, maibé antes *Ombudsman* simu kestaun ne'e, baibain nia sei fó tempu ba *Trust* nia Departamentu Kestaun nian atu koko dalan oioin atu rezolve problema ne'e.

Ita bele hetan informasaun liután kona-ba *Ombudsman* hodi kontaktu:

NI Public Services Ombudsman
Freepost NIPSO
Belfast

Telefone gratis: 0800 343 424
Telefone testu: (028) 9089 7789
Email: nipso@nipso.org.uk
Sítu internét: www.nipso.org.uk

Kontaktu seluk

Durante tempu ne'ebé ami trata Ita-nia kestaun, Ita mós iha direitu atu husu ajuda husi ***Patient and Client Council*** (PCC).

PCC mak organizasaun independente ne'ebé bele representa ema públiku nia asuntu kona-ba kestaun ba serbisu saúde ka sosiál nian. Sira bele fó suporta no informasaun ho gratuitu no konfidensiál ne'ebé bele ajuda Ita durante prosedimentu atu lori kestaun nian. Ne'e inklui ajuda Ita atu hakerek karta ruma, halo xamada telefone ba ema ruma, akompaña no suporta Ita durante enkontru ruma, ka ajuda Ita atu lori kestaun ruma ba *Ombudsman*.

Ita bele hetan informasaun liután kona-ba *Patient and Client Council* iha:

FREEPOST Patient and Client Council

Telefone gratis: 0800 917 0222

Sítu internét: www.patientclientcouncil.hscni.net

Email: info.pcc@pcc-ni.net

Regulation and Quality Improvement Authority (RQIA) mak organizasaun independente ne'ebé regula Serbisu Saúde no Sosiál nian (*Health and Social Care*) iha Irlanda Norte. Ita bele hetan informasaun liután kona-ba RQIA iha:

Telefone: (028) 9051 7500

Sítu internét: www.rqia.org.uk

Ita bele hetan informasaun seluk tan iha ne'ebé?

Ita bele hetan informasaun seluk tan kona-ba HSC nia Prosedimentu atu Lori Kestaun iha:

Sítu internét:

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