

**Ze swoim Zespołem Wsparcia dla
Pacjentów można skontaktować się:**

Telefonicznie:

Nasz darmowy numer jest dostępny od poniedziałku do piątku. Jeśli linia jest zajęta, proszę zostawić wiadomość, a oddzwonimy do Państwa, gdy tylko będzie to możliwe.

Darmowy numer: 0800 783 5774

Fax: 01325 743 232

Adres korespondencyjny:

Patient Experience Team
Appleton House
Lanchester Road Hospital Site
Durham
DH1 5XZ

Email: cdda-tr.patientexperiencecddft@nhs.net

Możemy się także z Państwem spotkać, jeśli byłoby to według Państwa bardziej odpowiednie.

Niezależny Rzecznik ds. Skarg na Państwową Służbę Zdrowia rejonu północno-wschodniego (ang. North East NHS Independent Complaints Advocacy - ICA) to niezależna organizacja, która może zapewniać wsparcie i udzielać porad każdemu, kto chciałby złożyć skargę na leczenie otrzymane od Państwowej Służby Zdrowia.

Z ICA można się skontaktować pod numerem telefonu:

0808 802 3000

**Zespół Wsparcia dla Pacjentów
(ang. Patient Experience Team)**

Appleton House

Lanchester Road Hospital Site

Durham

DH1 5XZ

Jeśli chcieliby Państwo otrzymać ten dokument w innym języku lub innym formacie, proszę nas o tym poinformować.

Polish Jeżeli chcieliby Państwo otrzymać ten dokument w innym języku formacie albo jeżeli potrzebna jest pomoc tłumacza, to prosimy!

Cantonese 本文件可以翻譯為另一語文版本，或製作成另一格式，如有此種協助，請與我們聯絡。

Bengali যদি আপনি এই ডকুমেন্ট অন্য ভাষায় বা ফরমেটে চান অথবা যদি আপনার এক প্রয়োজন হয়, তাহলে দয়া করে আমাদের সাথে যোগাযোগ করুন।

Punjabi ਜੇ ਇਹ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿਚ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਰੂਪ ਵਿਚ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਜਾਂ ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੋਈ ਸਿੱਟੇਬੰਦੀ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਤਾਂ ਹਮੀ ਸਾਨੂੰ ਹੱਸ।

Urdu اگر آپ کو اس دستاویز کی خدمات کی زبانوں میں سے کوئی ایک سے رابطہ کیجئے۔

Sinhala

Autor: Zespół Wsparcia dla Pacjentów

Strona internetowa: www.cddft.nhs.uk

Data rewizji: wrzesień 2018 r.

**Zespół
Wsparcia
dla Pacjentów**
Pomagamy

**Pochwały
Zażalenia
Komentarze
Skargi**

Nasze zobowiązania wobec Państwa

Zespół opieki zdrowotnej Państwowej Służby Zdrowia okręgu Durham i Darlington zobowiązuje się, że będzie zapewniać usługi wysokiej jakości, ale wciąż szukamy sposobów na ulepszanie naszych usług, wiemy też, że czasami nie udaje nam się wypełnić naszych zobowiązań. Jesteśmy otwarci na opinie pacjentów, takie jak pochwały, komentarze, zażalenia i skargi, ponieważ możemy z nich skorzystać, aby ulepszyć oferowane przez nas usługi.

Jeśli chcą Państwo nam przekazać swoje pozytywne komentarze, proszę się z nami skontaktować przez nasz email lub listownie. Bardzo doceniamy pozytywne komentarze, którymi dzielimy się z naszymi pracownikami w rejonach, w których działamy.

Jeśli nie są Państwo zadowoleni z opieki lub leczenia, swojego lub innej osoby, proszę natychmiast o tym poinformować członka personelu, ponieważ będzie wtedy można omówić Państwa skargę i znaleźć wyjście z sytuacji na stopniu lokalnym, jeśli będzie to możliwe. Proszę nie czekać do końca leczenia. Zgłoszenie zażalenia nie będzie miało żadnego wpływu na dalszą opiekę nad Państwem lub leczenie.

Jeśli nie chcą Państwo zgłaszać swojego problemu personelowi, można się skontaktować z Zespołem Wsparcia dla Pacjentów, aby omówić problemy lub zgłosić skargę. Zachęcamy do tego, aby jak najszybciej zgłaszali nam Państwo wszelkie problemy, ponieważ możemy wtedy razem poprawić sytuację.

Nieformalne zażalenia

- Wspieramy pacjentów, ich opiekunów i krewnych, w procesie zgłaszania zażalenia na nasze usługi.
- Współpracujemy ze specjalistami, których dotyczy zażalenie, aby jak najszybciej znaleźć wyjście z sytuacji.

Skargi

Skargę może złożyć pacjent, lub, za ich zgodą, ktoś działający w ich imieniu.

Skargi powinno się składać w ciągu 12 miesięcy od daty zajścia, lub od momentu, gdy stwierdzili Państwo, że stało się coś, na co powinno się złożyć skargę.

Pierwszym etapem procedury rozpatrywania skarg przez Państwową Służbę Zdrowia jest 'rozstrzygnięcie problemu na stopniu lokalnym'.

Jeśli chcieliby Państwo złożyć skargę.

Proszę napisać do:

Zespołu Wsparcia dla Pacjentów, na adres podany na ostatniej stronie niniejszej ulotki. Państwa skarga będzie traktowana ściśle poufnie, oraz:

- Potwierdzimy otrzymanie od Państwa listu ze skargą, na piśmie, w ciągu trzech dni roboczych
- Ustalimy ramy czasowe i plan działań, aby przeprowadzić dochodzenie w sprawie Państwa skargi
- Przeprowadzimy dokładne dochodzenie w sprawie wszelkich zgłoszonych problemów
- Wyślemy Państwu szczegółową odpowiedź w ustalonych z Państwem ramach czasowych
- Będziemy Państwa informować o tym, że przeprowadzenie dochodzenia zajmie nam więcej czasu, jeśli tak się stanie
- Podejmiemy działania, aby poprawić sytuację, jeśli będzie to możliwe.

Jeśli nie będą Państwo usatysfakcjonowani odpowiedzią zespołu, należy się najpierw skontaktować z Zespołem Wsparcia dla Pacjentów, telefonicznie lub listownie, aby omówić opcje dalszego rozpatrywania skargi.

Chętnie omówimy z Państwem te problemy, które nie zostały rozstrzygnięte, a gdyby Państwo tego chcieli, można zorganizować spotkanie z kierownikiem usług, aby spróbować znaleźć wyjście z sytuacji.

Jeśli nadal nie będą Państwo usatysfakcjonowani, mogą Państwo przesłać swoją skargę do **rzecznika ds. służby zdrowia,** który rozpatrzy Państwa problemy, które nie zostały rozstrzygnięte.

Dane kontaktowe są następujące:

The Parliamentary and Health Service

Ombudsman

Millbank Tower

Millbank

London

SW10 4QP

Infolinia telefoniczna:

0345 015 4033

Email:

phso.enquiries@ombudsman.org.uk