



Jak wnieść skargę

Nasze starania

Wszystkim naszym mieszkańcom, pacjentom oraz klientom i ich opiekunom staramy się zapewnić najlepsze usługi. Zazwyczaj nam się to udaje, jednak zdarza się, iż nie wszystko układa się po naszej myśli. Jeśli taka sytuacja ma miejsce, prosimy o kontakt z nami, tak, abyśmy mogli temu zaradzić. Niniejsza ulotka udziela wskazówek co zrobić jeśli nie jesteś zadowolony z usług udzielonych Tobie, Twojemu krewnemu lub osobie pozostającej w Twojej opiece. Możesz również poinformować nas, jeśli uważasz, iż nie zaoferowaliśmy jakiejś usługi, którą według Ciebie powinniśmy byli zaoferować.

Możesz wnieść skargę, jeżeli:

Jesteś niezadowolony z usługi udzielonej Tobie, Twojemu krewnemu, bądź osobie pozostającej w Twojej opiece.

Martwisz się, iż Ty, Twój krewny lub osoba pozostająca w Twojej opiece nie otrzymała jakiejś usługi, która według Ciebie powinna była zostać zaoferowana.

* Jeżeli wnosisz skargę w imieniu kogoś innego, potrzebna jest do tego pisemna zgoda tej osoby.

Jak wnieść skargę

Poinformuj osobę, z którą masz do czynienia, o swoim niezadowoleniu, tak, aby – jeśli jest to możliwe – problem został rozwiązany na miejscu. Jeżeli nie możesz dojść do porozumienia lub masz problemy ze zwróceniem się do tej osoby, poproś o rozmowę z jej Kierownikiem.

Jeśli nadal nie możesz dojść do porozumienia lub masz problemy ze zwróceniem się do Kierownika, skontaktuj się z Kierownikiem d.s. Zażaleń (Complaints Manager). Osoba ta jest mianowana przez Trust i ma za zadanie Tobie pomóc. Z Kierownikiem d.s. Zażaleń można skontaktować się:-

1. osobiście
2. telefonicznie
3. pisemnie, faksem lub emailem



Termin wnoszenia skarg

Ważne jest, aby wnieść skargę najszybciej jak to możliwe – termin wnoszenia skarg upływa:-

- po sześciu miesiącach od zdarzenia lub
- po sześciu miesiącach od momentu zdania sobie sprawy, iż istnieją podstawy do wniesienia skargi, pod warunkiem, iż jest to nie później niż dwanaście miesięcy po zajściu zdarzenia.

*Powyższe ograniczenia czasowe mogą zostać przedłużone, jeżeli istnieje ważny powód, dla którego skarga nie została wniesiona wcześniej.

Co się następnie stanie?

W ciągu dwóch dni roboczych otrzymasz potwierdzenie otrzymania skargi, która następnie zostanie starannie ropatrzona, z zachowaniem poufności, oraz w ciągu dwudziestu dni roboczych otrzymasz pełną odpowiedź na piśmie. W przypadku jakichkolwiek opóźnień, zostaniesz poinformowany o ich przyczynie.

Na każdym etapie tego procesu może zostać ustalone spotkanie w celu przedyskutowania Twojej skargi, podczas którego może Tobie towarzyszyć krewny, kolega lub osoba z miejscowej Rady Służby Zdrowia i Opieki Społecznej (Health and Social Services Council).

Co zrobić, jeśli jesteś niezadowolony?

Dokładamy wszelkich starań, aby rozwiązać sytuacje, które mogły być powodem do wniesienia skargi. Jeżeli odpowiedź, którą od nas otrzymałeś nadal Ciebie nie zadowala, Kierownik d.s. Zażaleń poinformuje Ciebie, jakie kolejne kroki można podjąć.

Możesz się również skontaktować z Doradcą d.s. Zażaleń (Complaints Officer) z miejscowego Komitetu Służby Zdrowia i Opieki Społecznej (Health and Social Services Board) w celu dokonania Niezależnej Rewizji (Independent Review). Specjalnie wyszkolona osoba, zwana Convenor, sprawdzi co można jeszcze zrobić odnośnie wniesionej przez Ciebie skargi. Jeżeli pomocna byłaby rewizja, Twoja skarga zostanie ponownie rozpatrzona przez Niezależną Komisję (Independent Panel).

Poniżej znajdują się adresy i telefony do biur Convenor'a w czterech Komitetach Służby Zdrowia i Opieki Społecznej:-

Eastern Health & Social Services Board
Champion House
12-22 Linenhall Street
Belfast, BT2 8BS

Telefon: 02890553751

Northern Health & Social Services Board
182 Galgorm Road
Ballymena, BT42 1QB

Telefon: 02825662214

Western Health & Social Services Board
15 Gransha Park
Clooney Road
Londonderry, BT47 6FN

Telefon: 02871864325

Southern Health & Social Services Board
Tower Hill
Armagh, BT61 9DR

Telefon: 02837414603

Co zrobić, jeżeli nadal jesteś niezadowolony?

Możesz poprosić Komisarza d.s. Zażaleń (Commissioner for Complaints) – Rzecznika Praw Obywatelskich (Ombudsman) – o zbadanie sprawy, jednak, chociaż masz prawo kontaktu z Rzecznikiem Praw Obywatelskich w każdym czasie, zwykle nie przyjmuje on spraw, które nie przeszły wcześniej przez Procedurę Wnoszenia Skarg. Adres i telefon Rzecznika Praw Obywatelskich znajdują się poniżej:-

The Ombudsman

Progressive House
33 Wellington Place
Belfast, BT1 6HN

LUB Freepost
Belfast
BT1 6BR

Telefon: 02890233821

Telefon bezpłatny: 0800343424

Przydatne adresy i telefony

W trakcie trwania dochodzenia w sprawie Twojej skargi masz również prawo korzystania z pomocy miejscowej Rady Służby Zdrowia i Opieki Społecznej.

Rada ta jest instytucją niezależną, stworzoną w celu reprezentowania Twoich interesów w Służbie Zdrowia i Opiece Społecznej. Chętnie udzieli ona Tobie pomocy i będzie służyć radą i wsparciem na każdym etapie wnoszenia skargi. Adresy i telefony Rady znajdują się poniżej:-

Eastern Health & Social Services
Council

Western Health & Social Services
Council

1st Floor McKelvey House
25-27 Wellington Place
Belfast, BT1 6GQ

Telefon: 02890321230
Telefon bezpłatny: 08003285420

Northern Health & Social Services
Council
8 Broadway Avenue
Ballymena
BT43 7AA

Telefon: 02825655777

'Hilltop'
Tyrone & Fermanagh Hospital
Omagh, BT70 0NS

Telefon: 02882252555

Southern Health & Social Services
Council
Quaker Buildings
High Street
Lurgan, BT66 8BB

Telefon: 02838349900