

## **Kontaktní údaje na tým zabývající se zkušenostmi pacientů:**

Údaje našeho centrálního týmu pro stížnosti, komentáře, obavy nebo pochvaly týkající se našich nemocnic v Doveru a Folkestone:

Oddělení zkušeností pacientů,  
(Patient Experience Team),  
Trust office (1st floor),  
Kent and Canterbury Hospital,  
Ethelbert Road,  
Canterbury CT1 3NG

Přímé telefonní linky:  
01227 783145 nebo 01227 864341

Email: [ekh-tr.pals@nhs.net](mailto:ekh-tr.pals@nhs.net)  
Web: [www.ekhuft.nhs.uk](http://www.ekhuft.nhs.uk)

### **Kdo ještě může pomoci?**

SEAP (Podpoř, posil, obhajuj a prosazuj) poskytuje nezávislou pomoc při stížnostech ve zdravotnictví, která je zdarma, je to nezávislá poradenská služba, která vám pomůže s podáním stížnosti týkající se kteréhokoli aspektu péče nebo léčby prováděné NHS. SEAP vám pomůže:

- vyjádřit vaše názory a obavy
- bránit a podporovat vaše práva a odpovědnosti
- prověřit vaše volby a možnosti a umožní vám:
- přístup k informacím a službám

SEAP Hasting, Upper Ground Floor  
Aquila House, Breeds Place, Hastings  
East Sussex TN34 3UY  
Tel: 0330 440 9000  
[info@seap.org.uk](mailto:info@seap.org.uk)

## **Jakékoli stížnosti, komentáře, obavy nebo pochvala**

Pokud máte jiné dotazy, prosím, kontaktujte vašeho lékaře/lékařku nebo zdravotní sestru. Nebo můžete zavolat na naši PALS (Poradenská a Kontaktní Služba pro Pacienty) linku na telefonním čísle 01227 783145 nebo 01227 864314, nebo prostřednictvím emailu [ekh-tr.pals@nhs.net](mailto:ekh-tr.pals@nhs.net)

### **Rovnost a rozmanitost**

Podporujeme rovnost přístupu k našim informacím a službám. Na požádání Vám proto rádi poskytneme informace uvedené v tomto letáku jak v Braillově písmu, tak ve velkém tisku nebo jako audio nahrávku.

Pokud byste chtěli kopii tohoto letáku ve vašem jazyce, prosím, kontaktujte oddělení, které zajišťuje vaši péči.

Máme vyhrazená parkoviště pro postižené osoby, automatické dveře, indukční smyčky pro sluchově postižené a můžeme obstarat tlumočení. V případě potřeby se prosím obraťte na naše zaměstnance.

East Kent Hospitals University NHS  
(Služby veřejného zdravotnictví  
Fakultních nemocnic East Kent)

## **Kontaktujte nás...**

## **stížnosti komentáře obavy pochvaly**

## **Proč potřebujeme být informováni**

Nadace East Kent Hospitals University NHS Foundation Trust je odhodlána zajišťovat ty nejlepší služby tím, že vám naslouchá a učí se vašimi zkušenostmi ať kladnými nebo zápornými.

Jako jeden z největších trustů státních nemocnic v Anglii pečuje o několik tisíc pacientů každým rokem. Naším cílem je poskytovat starostlivou péči a profesionální služby. Z tohoto důvodu vítáme a ceníme si vašich stížností, komentářů, obav nebo pochval, které nám neustále pomáhají zlepšovat kvalitu našich služeb.

Pokud nadále využíváte služeb, o kterých jste vyjádřili obavy nebo nespokojenost, rádi bychom vás ujistili, že to nebude mít žádný (negativní) vliv na vám poskytovanou péči.

## **Nasloucháme vašim obavám a hledáme řešení**

Jestli se vám něco na současné péči a/nebo na ošetření nelíbí, prosím informujte zaměstnance na nemocničním oddělení, v klinice nebo na odboru co nejdříve, pokud možno ještě během ošetření.

Když nebude spokojeni s reakcí, požádejte o možnost promluvit si s vedoucím nebo nadřízeným pracovníkem, který se bude snažit vyřešit vaše obavy a nalézt řešení pro vaši situaci.

Pokud nebudete spokojeni s řešením a/nebo budete mít pocit, že můžete oslovit zdravotní pracovníky. Prosím obraťte se na PALS (Poradenská a Kontaktní Služba pro Pacienty). Tým poradenské a kontaktní služby pro pacienty (PALS).

Poradenská a Kontaktní Služba pro Pacienty (PALS) poskytuje přímo na místě kontakt pro pacienty, jejich rodiny a jejich pečovatele, kteří potřebují důvěrné poradenství, podporu a informaci o otázkách týkající se oblasti zdraví a zdravotnictví. PALS pomáhá v různých situacích například, může vám pomoci kontaktovat zdravotní personál a dosáhnout uspokojivého řešení v případě, že jste se setkali s problémy. PALS vám poradí jak postupovat při podávání stížnosti na NHS a také pomůže zlepšit služby nasloucháním vašim stížnostem a návrhům. PALS vás také může nasměrovat k podpůrným skupinám mimo NHS.

Této služby můžete využít osobně v kterémkoli z hlavních nemocnic (Cantebury, Ashford a Margate) bez termínu. PALS tým můžete také kontaktovat prostřednictvím telefonu nebo emailu (viz kontaktní detaily na tomto letáku).

## **Podání stížnosti**

Pokud nebudeme schopni vyřešit vaše obavy, můžete podat formální stížnost buď osobně, telefonicky, emailem, nebo písemně. Uveďte, prosím, jasně a srozumitelně váš specifický problém, který je předmětem vaší stížnosti.

Stížnost může být podána pacientem nebo jinou osobou, která obdržela pacientův souhlas, že ho nebo ji může zastupovat. Pokud se jedná o případ související se smrtí, budeme informovat nominovaného/jmenovaného nejbližšího pozůstalého. Nemůžeme sdílet informace o pacientovi bez patřičného souhlasu.

Stížnost by obvykle měla být podána nejpozději do 1 roka od data události, nebo co nejdříve od doby kdy jste se o ní dozvěděl/la. Podat stížnost můžete o léčbě provedené soukromou nemocnicí nebo

pečovatelským domem, které jsou financovány NHS. Nicméně pokud se vaše stížnost týká soukromého zdravotnického zařízení, soukromého pečovatelského domu nebo soukromého střediska rekonvalescence a zaplatili jste za ošetření nebo jste na to využili zdravotního pojištění. Prosím kontaktuje přímo poskytovatele oné zdravotnické služby a podejte stížnost u něj.

## **Přijetí vaší stížnosti Nadací**

Naším cílem je potvrdit příjem vaší stížnosti do 3 pracovních dnů. Člen týmu zabývající se zkušenostmi pacientů vás bude kontaktovat a probere s vámi jak pokračovat ve vyřešení vašeho problému. Dohodneme se na časovém plánu vyřešení vaší stížnosti (s vámi.) Provedeme důkladné prošetření případu a připravíme podrobnou zprávu v rámci dohodnuté lhůty. Naším cílem je reagovat na vaši stížnost plně a upřímně, během tohoto procesu vás budeme informovat o pokroku, jehož bylo dosaženo v jednotlivých fázích. Bude-li to vhodné zorganizujeme setkání, kde budete moci osobně projednat vaši stížnost s příslušnými vedoucími pracovníky a klinickým lékaři. Pokud potřebujete pomoc při podání stížnosti, obraťte se prosím na SEAP (Podpoř, posil, obhajuj a prosazuj).

## **Závěrečná fáze**

V případě, že přes všechnu naši snahu o vyřešení vaší stížnosti neuspějeme, v závěrečné fázi se prosím obraťte na ombudsmana pro parlamentní a zdravotnické otázky (PHSO) pro přezkoumání vašeho případu. Pravomoci ombudsmana (PHSO) jsou stanoveny zákonem a jeho služby jsou zdarma. Více informací o Ombudsmanovi získáte na jejich webových stránkách: [www.ombudsman.org.uk](http://www.ombudsman.org.uk) nebo telefonicky na 0345 015 4033