

Fundusz Państwowej Służby Zdrowia
Szpitali East Kent Hospitals University *Państwowa Służba Zdrowia*

porozmawiaj z nami...

S Skargi	U uwagi
O obawy	P pochwały

PO Opinia pacjenta

Państwowa Służba Zdrowia **choices**
www.nhs.uk

stawianie pacjentów na pierwszym miejscu

Równość i różnorodność

Z racji iż cenimy sobie równość dostępu do naszych informacji i usług, w razie potrzeby, oferujemy informacje zawarte w niniejszej ulotce także alfabetem Braille'a, dużym drukiem lub w wersji audio.

W razie chęci uzyskania niniejszego dokumentu w innym języku, prosimy o kontakt z oddziałem lub wydziałem odpowiedzialnym za opiekę nad pacjentem.

Dysponujemy miejscami parkingowymi dla osób niepełnosprawnych, drzwiami automatycznymi i systemem nagłośnieniowym z pętlą indukcyjną. Możemy również zapewnić pomoc tłumacza ustnego.

W celu uzyskania pomocy prosimy o kontakt z członkiem personelu.

Sporządzone przez: zespół ds. wsparcia pacjenta

Data sporządzenia: luty 2014 (wersja 2) Data rewizji: luty 2016

[on the right margin] Wydrukowane przez R.K. Graphics Ltd. 01304821000 RK/EKH-123

Dane kontaktowe zespołu ds. wsparcia pacjenta (z ang. *Patient Experience Team*):

Poniżej znajdują się najważniejsze dane odnośnie naszego centralnego zespołu ds. pochwał, skarg, zażaleń oraz uwag, w tym tych odnoszących się do naszych szpitali w Dover i Folkestone:

Patient Experience Team,
Trust Offices (1st floor),
Kent and Canterbury Hospital,
Ethelbert Road,
Canterbury CT1 3NG

Bezpośrednie numery telefonu:
01227 783145 lub 01227 864314

Email: ekh-tr.pals@nhs.net
Strona internetowa: www.ekhuft.nhs.uk

Kto jeszcze może pomóc?

Organizacja SEAP (Pomoc, Otucha, Orędownictwo i Wsparcie) udziela niezależnego, bezpłatnego orędownictwa w zakresie skarg dotyczących zdrowia. Niniejsza usługa jest bezpłatna, niezależna i może pomóc pacjentowi w złożeniu skargi odnośnie jakiegokolwiek aspektu dotyczącego leczenia czy opieki zapewnianej mu przez Państwową Służbę Zdrowia. SEAP pomoże pacjentom:

- wyrazić swoją opinię i obawy
- uzyskać dostęp do informacji i usług
- bronić i wspierać ich prawa i obowiązki
- zbadać dostępne opcje i wybory.

SEAP Hastings, Upper Ground Floor
Aquila House, Breeds Place, Hastings
East Sussex TN34 3UY

0330 440 9000

info@seap.org.uk

Dlaczego musimy wiedzieć

Fundusz Państwowej Służby Zdrowia Szpitali East Kent Hospitals University dokłada wszelkich starań, aby świadczyć usługi na jak najwyższym poziomie, poprzez słuchanie pacjentów i uczenie się z ich doświadczeń, zarówno tych pozytywnych, jak i negatywnych.

Jako jeden z największych szpitalnych funduszy w Anglii, leczący każdego roku wiele tysięcy osób, staramy się zapewnić wszystkim naszym pacjentom stosowną opiekę i profesjonalne usługi. Dlatego też mile widziane są wszelkie Państwa cenne pochwały, skargi, obawy i uwagi, gdyż pomagają nam one udoskonalać jakość naszych usług.

Jeśli w dalszym ciągu korzystają Państwo z usług, względem których zgłosili Państwo obawy, zapewniamy, że Państwa skarga nie będzie mieć żadnego wpływu na otrzymywaną przez Państwa opiekę.

Wysłuchanie i zaadresowanie obaw pacjentów

W razie jakichkolwiek obaw odnośnie aktualnie otrzymywanej opieki i/lub leczenia, prosimy o niezwłoczne powiadomienie o tym personelu oddziału, kliniki czy wydziału; najlepiej w momencie ich pojawienia się.

W przypadku niezadowolenia z uzyskanej odpowiedzi, prosimy o porozmawianie z kierownikiem lub członkiem personelu wyższym rangą, którzy dołożą wszelkich starań, aby rozwiązać wszelkie obawy i uzgodnią działania, które należy podjąć.

Jeśli w dalszym ciągu będą Państwo niezadowoleni i/lub nie będą Państwo w stanie porozmawiać z personelem medycznym o skardze, prosimy o kontakt z PALS (Zespół ds. doradztwa i współpracy z pacjentami).

Zespół ds. doradztwa i współpracy z pacjentami (z ang. PALS)

Zespół ds. doradztwa i współpracy z pacjentami stanowi miejscowy punkt kontaktu dla pacjentów, ich rodzin i opiekunów, potrzebujących poufnej porady, wsparcia i informacji odnośnie spraw zdrowotnych. Zespół PALS pomaga na różne sposoby; przykładowo, może pomóc poprzez współpracę z personelem służby zdrowia w celu zapewniania Państwu zadowalającego wyniku w razie wystąpienia jakichkolwiek problemów. Zespół PALS udziela także porad odnośnie procedur składania skarg i zażaleń na usługi świadczone w ramach Państwowej Służby Zdrowia oraz usprawnia te usługi poprzez wysłuchiwanie obaw i sugestii pacjentów. Zespół PALS może także wskazać grupy wsparcia spoza Państwowej Służby Zdrowia.

Z niniejszej usługi można skorzystać osobiście w którymkolwiek z naszych trzech głównych szpitali (Canterbury, Ashford i Margate) bez konieczności umówienia się na wizytę. Można się z nimi także skontaktować telefonicznie lub emailem (dane kontaktowe podane zostały w niniejszej ulotce).

Składanie skarg

Jeśli nie będziemy w stanie rozwiązać Państwa obaw, mogą Państwo złożyć formalną skargę osobiście, telefonicznie, emailem bądź pisemnie, wyraźnie zaznaczając kwestie, odnośnie których pragną Państwo złożyć skargę.

Skargę może złożyć pacjent lub inna osoba działająca w jego imieniu, za jego zgodą. Jeśli skarga dotyczy śmierci osoby, odpowiedzi udzielimy wyznaczonemu najbliższemu krewnemu. Nie możemy udzielać informacji medycznych bez uzyskania odpowiedniej zgody.

Skargi należy zazwyczaj składać w ciągu 12 miesięcy od daty zdarzenia, którego dotyczy skarga lub niezwłocznie po zorientowaniu się, że pojawił się problem. Zgłaszane do nas skargi mogą również dotyczyć leczenia w prywatnym szpitalu lub w domu opieki, finansowanym przez Państwową Służbę Zdrowia. Niemniej jednak, jeśli skarga dotyczy prywatnej placówki służby zdrowia, prywatnej opieki czy też domu opieki, a koszty leczenia zostały poniesione przez pacjenta lub są pokrywane w ramach ubezpieczenia medycznego, w celu złożenia skargi należy skontaktować się z danym świadczeniodawcą usług w zakresie opieki zdrowotnej.

Po otrzymaniu skargi przez Fundusz

Staramy się potwierdzić otrzymanie pisemnych skarg w ciągu trzech dni roboczych. Członek zespołu ds. wsparcia pacjenta skontaktuje się z Państwem w celu omówienia i uzgodnienia sposobu rozpatrzenia i rozwiązania Państwa problemów. Uzgodnimy także termin udzielenia odpowiedzi na Państwa skargę.

Przeprowadzimy skrupulatne dochodzenie w związku z Państwa skargą i udzielimy szczegółowej odpowiedzi w uzgodnionym terminie. Naszym celem jest udzielenie pełnej i szczerzej odpowiedzi na Państwa obawy i informowanie Państwa na bieżąco o postępach w sprawie na każdym z jej etapów. O ile stosowne, zorganizujemy spotkanie, na którym będą Państwo mieli możliwość osobistego omówienia skargi z kierownikami i lekarzami.

W razie potrzeby uzyskania pomocy w celu złożeniu skargi, możemy zalecić zaangażowanie w sprawę organizację SEAP (Pomoc, Otucha, Orędownictwo i Wsparcie).

Etap końcowy

Jeśli, pomimo wszystkich naszych starań, okaże się, że nie będą Państwo zadowoleni z naszej odpowiedzi, w ramach etapu końcowego będą Państwo mieli możliwość zwrócenia się do Rzecznika ds. parlamentarnych i usług zdrowotnych (z ang. *Parliamentary and Health Service Ombudsman*) z prośbą o ponowne rozpatrzenie decyzji. Uprawnienia Rzecznika ds. parlamentarnych i usług zdrowotnych (PHSO) określa prawo, a jego usługi są bezpłatne.

Więcej informacji na temat PHSO można uzyskać na ich stronie internetowej: www.ombudsman.org.uk lub dzwoniąc na numer 0345 015 4033.

stawianie pacjentów na pierwszym miejscu