

Poprawa doświadczeń pacjentów

Zespół ds. Informacji i Kontaktów z Pacjentami (PALS) i Zespół ds. Skarg i Zażaleń



Słuchamy
Reagujemy
Poprawiamy

‘Jesteśmy tu po to, aby Państwa wysłuchać’

Słowa uznania

Słowa uznania mają ogromne znaczenie.

Mogą Państwo podzielić się z nami swoimi pozytywnymi doświadczeniami, rozmawiając z jednym z członków naszego personelu lub członkami Zespołu ds. Informacji i Kontaktów z Pacjentami (PALS).

Państwa spostrzeżenia zostaną następnie przekazane właściwej osobie lub zespołowi.

Bardzo nam Państwo pomogą, kiedy dowiemy się, co robimy naprawdę dobrze.

Państwa opinia może zostać wyrażona na wiele sposobów – pisemnie, za pośrednictwem kart i listów, lub ustnie. Mogą Państwo wyrazić swoje komentarze na stronie:

- www.iwantgreatcare.org
- www.nhs.uk

Komentarze

Każdy z zespołów dysponuje kartami, za pośrednictwem których wyrazić swój komentarz.

Wiele zespołów korzysta z elektronicznych tabletów, dzięki którym mogą Państwo przekazać nam swoje komentarze.

Przy każdej z recepcji znajdują się ponadto stanowiska, gdzie mogą Państwo przekazać swoje komentarze i słowa uznania.

Podajemy wszelkie stosowne działania w reakcji na komentarze i wyrażone obawy, aby zapewnić poprawę jakości świadczonych przez nas usług i wyciągnięcie właściwych wniosków.

Obawy

Prosimy powiedzieć nam o swoich obawach, abyśmy mogli je rozwiązać.

Jeżeli chcieliby Państwo wyrazić swoje obawy, mogą to Państwo uczynić za pośrednictwem Zespołu ds. Informacji i Kontaktów z Pacjentami (PALS).

PALS oferuje bezpłatne i poufne usługi na rzecz pacjentów, ich opiekunów i członków rodzin.

Zapewniamy natychmiastową poradę i wsparcie.

Mogą Państwo także podzielić się swoimi obawami z członkiem personelu, który może udzielić nam pomocy w celu szybkiego rozwiązania problemu.

Będziemy komunikować się z Państwem w dogodny dla Państwa sposób i informować Państwa o przebiegu sprawy.

Skargi i zażalenia

Wszelkie skargi i zażalenia będą rozpatrywane zgodnie z właściwymi ramami czasowymi i na poziomie uzgodnionym z osobą wyrażającą swoje niezadowolenie.

Podjęte zostaną odpowiednie działania, aby poprawić jakość świadczonych usług i wyciągnąć stosowne wnioski. Wszelkie informacje będą rejestrowane centralnie.

Informacje w sprawie będą Państwu przekazywane w wybrany przez Państwa sposób oraz w uzgodnionym czasie.

Kiedy tylko wyciągniemy wnioski, skontaktujemy się z Państwem, aby wyjaśnić kolejne kroki. Jeżeli świadczone przez nas usługi będą wymagały zmian, szczegółowo opiszemy, w jaki sposób wyciągniemy wnioski z tego doświadczenia.

Chcielibyśmy także prosić Państwa o podzielenie się z nami swoją opinią na temat naszej polityki rozpatrywania skarg i zażaleń, aby pomóc nam doskonalić jakość usług świadczonych na Państwa rzecz.

Kontakt:

Zespół ds. Informacji i Kontaktów z Pacjentami (Patient Advice and Liaison Service - PALS)

E: pals@nhft.nhs.uk
T: 0800 917 8504*

Zespół ds. Skarg i Zażaleń

E: complaints@nhft.nhs.uk
T: 0800 917 7206*

Jeżeli chcieliby Państwo skontaktować się z wybranym zespołem listownie, prosimy adresować wszelką korespondencję na adres:

Adres: St Mary's Hospital
London Road
Kettering
NN15 7PW

Strona internetowa: www.nhft.nhs.uk

*Prosimy mieć na uwadze, że za połączenie będzie pobierana opłata, jeżeli telefonują Państwo z telefonu komórkowego lub innej sieci.

Jesteśmy tu po to, aby Państwu pomóc

NHS Complaints Advocacy (Niezależny zespół doradczy ds. skarg składanych na NHS)

VoiceAbility
Mount Pleasant House
Hunting Road
Cambridge, CB3 0RN
T: 0300 330 5454
E: nhscomplaint@voiceability.org

Children's Rights Officer (Rzecznik Praw Dziecka)

Northamptonshire County Council
PO Box 177
Freepost NH06 76
Northamptonshire NN4 7DF
T: 01604 368051
E: childrensrights@northamptonshire.gov.uk

TotalVoice Northamptonshire

(usługi doradcze w zakresie zdrowia psychicznego)
The Dodderidge Centre
109 St James Road
Northampton, NN5 LD
T: 0203 355 8846
E: tvn@voiceability.org

Alternatywne kopie

Niniejsza ulotka dostępna jest w powiększonym druku, w alfabecie Braille'a, w formie audio, na kasecie magnetofonowej lub płycie CD, oraz w innych wersjach językowych. Prosimy o kontakt z Zespołem ds. Informacji i Kontaktów z Pacjentami, korzystając z ww. danych kontaktowych, aby uzyskać informacje na temat alternatywnych kopii.

