

Geresniam pacientų aptarnavimui

Pacientų konsultavimo ir ryšių su jais tarnyba (PALS) ir skundų nagrinėjimo grupė



Mes išklausome
Mes reaguojame
Mes tobuliname

Mes norime jus išklaudyti

Įvertinimai

Jūsų įvertinimas mums labai svarbus.

Savo teigiama patirtimi galite pasidalinti su bet kuriuo grupės nariu arba su Pacientų konsultavimo tarnyba (PALS).

Jūsų atsiliepimą perduosime konkrečiai grupei ar darbuotojui.

Tai padeda mums sužinoti, kada savo darbą atliekame gerai.

Savo atsiliepimus galite perduoti įvairiais būdais, pvz., kortelėse, laiškais ar žodžiu. Jus taip pat galite perduoti šiose svetainėse:

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

Atsiliepimai

Atsiliepimų korteles galite rasti bet kuriame skyriuje.

Daugelyje iš jų yra kompiuterių terminalai, kuriuose galite palikti savo pastabas.

Taip pat turime atsiliepimų punktus registratūroje, kurie skirti jūsų atsiliepimams ir teigiamiems įvertinimams užfiksuoti.

Atsižvelgiame į jūsų atsiliepimus ir nerimą keliančius klausimus, kad galėtume gerinti paslaugų kokybę ir užtikrintume, kad būtų pasimokyta iš klaidų.

Problemos

Prašome pasidalinti ir nerimą keliančiais klausimais, kad galėtume padėti juos išspręsti.

Jei iškilo problema, praneškite apie tai per PALS.

PALS yra pacientams, jų globėjams ir šeimos nariams skirta nemokama ir konfidenciali paslauga.

Mes iškart galėsime jums padėti ar patarti.

Apie iškilusias problemas galima pasikalbėti tiesiogiai su darbuotojais, tuomet jas galima išspręsti dar greičiau.

Apie problemų sprendimą pranešime jums patogiu būdu.

Skundai

Skundai svarstomi ir sprendžiami greitai ir tuo lygiu, kurio pageidauja skundo pateikėjas.

Imamės veiksmų pagerinti teikiamas paslaugas ir neleisti problemai pasikartoti. Skundų informacija fiksuojama centralizuotai.

Apie skunde išdėstytos problemos sprendimą pranešime jums patogiu būdu per sutartą laiką.

Priėmę sprendimą paaiškinsime, kokių veiksmų imtasi. Jei tam reikės patobulinti mūsų paslaugas, paaiškinsime, kaip jūsų patirtis padėjo mums tai padaryti.

Taip pat paprašysime įvertinti mūsų skundų sprendimo procedūrą, kad ir ją galėtume patobulinti.

Mūsų kontaktai:

Pacientų konsultavimo ir ryšių su jais tarnyba (Patient Advice and Liaison Service, PALS)

EL. P.: pals@nhft.nhs.uk

Tel.: 0800 917 8504*

Skundų nagrinėjimo grupė

EL. P.: complaints@nhft.nhs.uk

Tel.: 0800 917 7206*

Jei norite parašyti kuriai nors iš šių grupių, jų kontaktai pateikti žemiau:

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

Svetainė: www.nhft.nhs.uk

* Jei skambinsite iš mobiliojo ryšio ar kito tinklo, pokalbiai gali būti apmokestinami.

Esame tam, kad jums padėtume

NHS skundų biuras

Tel.: 0300 330 5454

El. p.: nhscomplaint@voiceability.org

Children's Rights Officer (Vaikų teisių pareigūnas)

Northamptonshire County Council

Tel.: 01604 368051

El. p.: childrensrights@northamptonshire.gov.uk

TotalVoice Northamptonshire

(Psichikos sveikatos tarnyba)

Tel.: 0203 355 8846

El. p.: tvn@voiceability.org

Ši informacija kitomis kalbomis

Jei jums reikia šios informacijos kitu formatu ar kita kalba, susisiekite su PALS: 0800 917 8504.

