

Улучшение качества обслуживания пациентов

Информационная служба поддержки пациентов (PALS) и Служба рассмотрения жалоб



Выслушиваем
Реагируем
Совершенствуемся

«Мы находимся здесь для того, чтобы выслушать вас»

Положительные отзывы

Ваши положительные отзывы очень важны для нас.

Вы можете оставить положительный отзыв, поговорив с нашим сотрудником или с местной информационной службой поддержки пациентов (PALS).

После этого он будет передан соответствующим лицам или службам.

Нам очень важно знать, что мы делаем правильно.

Отзыв можно предоставить различными способами, например, при помощи карт комментариев, писем и на словах:

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

Комментарии

Карты комментариев можно получить в любой из служб.

Во многих наших службах есть планшетные ПК для сбора комментариев.

У нас также есть стенды для сбора отзывов в приемной для регистрации ваших комментариев и положительных отзывов.

Мы реагируем на предоставленные комментарии и сообщения по поводу наличия каких-либо проблем для того, чтобы повысить качество наших услуг и избежать ошибок в будущем.

Опасения

Просим вас поделиться своими опасениями по поводу наличия каких-либо проблем, чтобы мы могли помочь в их устранении.

Если вы хотите сообщить о какой-то проблеме, это можно сделать, обратившись в службу PALS.

PALS – бесплатная и конфиденциальная служба для пациентов, их опекунов и членов семьи.

Мы предоставляем рекомендации и помощь на месте.

Сообщить о проблеме можно напрямую через сотрудника, который поможет вам в быстром решении вопроса.

Мы будем обмениваться информацией удобным для вас способом, и держать вас в курсе событий.

Жалобы

Жалобы будут своевременно рассмотрены на том уровне, который был одобренном лицом, подавшим жалобу.

Будут приняты меры для усовершенствования услуг и устранения недостатков. Информация будет регистрироваться в централизованном порядке.

Мы будем сообщать вам о ходе процесса рассмотрения жалобы выбранным вами способом и в течение срока, который мы согласуем с вами.

Когда мы примем решение, мы напишем вам ответ с объяснением принятых мер.

В случае необходимости усовершенствования наших услуг, мы предоставим подробную информацию о том, какой урок мы извлекли из опыта общения с вами.

Мы также попросим вас предоставить замечания и пожелания касательно порядка подачи и рассмотрения жалоб с целью усовершенствования предоставляемых услуг.

Контактные данные:

Patient Advice and Liaison Service (Информационная служба поддержки пациентов)

Э: pals@nhft.nhs.uk
Т: 0800 917 8504*

Complaints Team (Служба рассмотрения жалоб)

Э: complaints@nhft.nhs.uk
Т: 0800 917 7206*

Если вы хотите написать в любую из этих служб, воспользуйтесь нижеприведенным адресом:

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

Вебсайт: www.nhft.nhs.uk

*Если вы будете звонить на этот номер с мобильного телефона или другой сети, будет действовать обычный тариф

Мы находимся здесь для того, чтобы помочь вам

NHS Complaints Advocacy (Бюро жалоб национальной системы здравоохранения)

Т: 0300 330 5454
Э: nhscomplaint@voiceability.org

Children's Rights Officer (Сотрудник по правам детей)

Northamptonshire County Council
Т: 01604 368051
Э: childrensrights@northamptonshire.gov.uk

TotalVoice Northamptonshire (Служба психического здоровья)

Т: 0203 355 8846
Э: tvn@voiceability.org

Альтернативные копии

Если вы хотите получить данную брошюру на другом языке или в другом формате, просим обращаться в службу PALS (информационная служба поддержки пациентов) по телефону: 0800 917 8504

