

نحن ملتزمون بتحقيق أعلى المعايير في تقديم الخدمات والممارسات التنظيمية. قد تكون هناك حالات لا نحسن فيها صنعًا ونود أن نعلم عندما يحدث ذلك حتى يمكننا تسوية الأمر ووضع التدابير لتجنب حدوثه مرة أخرى.

نحن نقدر النقد ونرحب به من أي شخص يستعين بخدمتنا. نحن قادرون على تحسين خدمتنا بفضل النقد الذي نستلمه. كن على يقين أن إثارة المخاوف أو تقديم الشكاوى إلينا لن يؤثر على طريقة معالجتك أو معالجة أسرتك أو رعايتكما. سنحرص على التعامل مع جميع المخاوف والشكاوى في طي الكتمان وبطريقة سريعة وفعالة وعادلة.

## المدح

يساعدنا أن نعرف الأشياء التي تهمك والتي تسير على ما يرام. نحن نُطلِع موظفينا ومتطوعينا على الإطراءات ونستخدمها لتتبع جودة خدمتنا.

## المخاوف

إذا كنت مستاءً أو قلقًا بشأن رعايتك أو علاجك أو رعاية أحد أفراد أسرتك أو علاجه، الرجاء التحدث إلى أحد الموظفين أو أحد فرق الإدارة في دار الرعاية. إن تعليقات الأسر الأخرى تشير إلى أن هذا النهج غير الرسمي يساعد الأسر على إثارة المخاوف بثقة وتسويتها بسرعة. إذا كنت تفضل التحدث إلى شخص غير مسؤول مباشرة على رعايتك وعلاجك، المخاوف بثقة وتسويتها بسرعة. إذا كنت تفضل التحدث إلى Nathan Muskett, Interim Assistant Director (كارولين روبرت)، Nathan Muskett إلى قسم الخدمة والجودة. يمكن الاتصال بكارولين عبر الهاتف على الرقم 560965 07714 أو عبر البريد الإلكتروني على العنوان nathan.muskett@each.org.uk

## الشكاوي

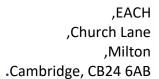
إذا شعرت أنك غير قادر على إثارة مخاوفك بطريقة غير رسمية كما هو موضح أعلاه، فيمكنك الاتصال بنا لتقديم شكوى رسمية. إذا كنت غير قادر على تقديم شكوى بنفسك، فيمكنك أن تطلب من شخص آخر القيام بذلك بالنيابة عنك. يمكنك تقديم الشكوى شخصيًا أو عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني أو رسالة.

من المحبذ أن تقدم شكوتك في أقرب وقت ممكن بعد الحدث أو بمجرد أن تدرك المشكلة لتيسير التحقيق في المشكلة. سنؤكد على استلام شكوتك كتابيًا في غضون ثلاثة أيام، وسيتصل بك أحد أفراد فريق إدارة الرعاية ليوضح لك الطريقة التي سنحقق بها في شكواك والوقت الذي قد يستغرقه الأمر. إذا استغرق التحقيق وقتًا أطول من المتوقع، فسنتصل بك لنبقيك على اطلاع. سنتصل بك لإيضاح نتيجة التحقيق، وسنؤكد على الأمر كتابيًا مع اعتذار لائق والتغييرات أو الدروس المستفادة التي نتجت عن التحقيق.

إذا كنت غير راضٍ على الإجابة، فيمكنك الاتصال Pol Toner ، Director of Care (نائبة الرئيس التنفيذي ومديرة or post to الرعاية) على العنوان pol.toner@each.org.uk



## East Anglia's Children's Hospices (EACH) Compliments, concerns and complaints



يمكنك كحل بديل الاتصال بهيئتنا التنظيمية، لجنة جودة الرعاية/ اتصل على الرقم 61 61 61 60 030000 أو زر <a href="www.cqc.org.uk/content/contact-us-using-our-online-form">www.cqc.org.uk/content/contact-us-using-our-online-form</a> الإنترنت أو أرسل رسالة إلى:

لجنة جودة الرعاية Citygate, Gallowgate, Newcastle upon Tyne, NE1 4PA

أو اتصل بParliamentary and Health Service Ombudsman (الوسيط القانوني للبرلمان والخدمات الصحية) وهي خدمة مستقلة عن هيئة الخدمات الصحية الوطنية (NHS) والحكومة. زر

www.ombudsman.org.uk/about-us/contact-us

على هيئة ورقة أو اتصل على الرقم 2013 4034 015 0345 أو أرسل رسالة نصية إلى خدمة معاودة الاتصال: 300 07624.

كيفية الاتصال بفرقنا

EACH ذا تربهاوس (سوفولك وايسكس) 1334 173 1473 ipswichadmin@each.org.uk

EACH ميلتون (كمبريدجشير) 01223 815100 (كمبريدجشير) EACH

EACH ذا نوك (نورفولك) 967596 (01603; nookadmin@each.org.uk)

www.each.org.uk/contact-us

