

الإطراءات والمخاوف والشكاوى

نحن ملتزمون بتحقيق أعلى المعايير في تقديم الخدمات والممارسات التنظيمية. قد تكون هناك حالات لا نحسن فيها صنعاً 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 رعايتك. سنحرص على التعامل مع جميع المخاوف والشكاوى في طي الكتمان وبطريقة سريعة وفعالة وعادلة.

المدح

يساعدنا أن نعرف الأشياء التي تهتمك والتي تسير على ما يرام. نحن نطلع موظفينا ومنتدوعينا على الإطراءات ونستخدمها لتتبع جودة خدمتنا.

المخاوف

إذا كنت مستاءً أو قلقاً 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، يمكنك التحدث إلى Nathan Muskett (كارولين روبرت)، Interim Assistant Director، Nathan Muskett (المديرة المساعدة) في قسم الخدمة والجودة. يمكن الاتصال بكارولين عبر الهاتف على الرقم 07714 560965 أو عبر البريد الإلكتروني على العنوان nathan.muskett@each.org.uk

الشكاوى

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 الشكاوى شخصياً 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 كتابياً في غضون ثلاثة أيام، وسيصل بك أحد أفراد فريق إدارة الرعاية ليوضح لك الطريقة التي سنحقق بها في شكواك والوقت الذي قد يستغرقه الأمر. إذا استغرق التحقيق وقتاً أطول من المتوقع، فسننتصل بك لنبقيك على اطلاع. سنتصل بك لإيضاح نتيجة التحقيق، وسنؤكد على الأمر كتابياً مع اعتذار لائق والتغييرات أو الدروس المستفادة التي نتجت عن التحقيق.

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

,EACH
,Church Lane
,Milton
.Cambridge, CB24 6AB

يمكنك كحل بديل الاتصال بهيئتنا التنظيمية، لجنة جودة الرعاية/ اتصل على الرقم 03000 61 61 61 أو زر
لاستكمال نموذج الشكاوى على شبكة الإنترنت أو أرسل رسالة إلى: www.cqc.org.uk/content/contact-us-using-our-online-form

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

أو اتصل بـ Parliamentary 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 لاستكمال النموذج على شبكة الإنترنت أو إنزال نموذج
على هيئة ورقة أو اتصل على الرقم 0345 015 4033 أو أرسل رسالة نصية إلى خدمة معاودة الاتصال: 813 005
.07624

كيفية الاتصال بفرقنا

EACH ذا تريهاوس (سوفولك وإيسكس) 01473 271334; ipswichadmin@each.org.uk

EACH ميلتون (كمبريدجشير) 01223 815100; eachmiltonadmin@each.org.uk

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

www.each.org.uk/contact-us