

Komplimentai, problemos ir nusiskundimai

Esame įsipareigoję siekti aukščiausių paslaugų teikimo ir organizacinės praktikos standartų. Gali būti atvejų, kai mes neatliekame visko tinkamai, o kai taip nutinka, norime apie tai išgirsti, išspręsti problemą ir imtis priemonių, kad tai nepasikartotų.

Vertiname ir laukiame visų atsiliepimų iš asmenų, besinaudojančių mūsų paslaugomis. Iš gautų atsiliepimų galime pagerinti teikiamą priežiūrą. Būkite tikri, kad susirūpinimo ar skundo pateikimas jums neturės neigiamos įtakos tai, kaip elgiamasi su jumis ar jūsų šeima ar kaip jais rūpinamės. Užtikrinsime, kad visi susirūpinimai ir nusiskundimai būtų išnagrinėti konfidencialiai, greitai ir veiksmingai bei visiškai sąžiningai.

Komplimentai

Mums naudinga žinoti, kas jums svarbu ir kas veikia gerai. Dalinamės komplimentais su savo darbuotojais ir savanoriais ir naudojame juos siekdami stebėti savo paslaugų kokybę.

Problemos

Jei esate nepatenkintas ar nerimauja dėl savo ar šeimos nario priežiūros ar gydymo, pasikalbėkite su hospiso personalo nariu arba vienu iš vadovų komandos. Kitų šeimų atsiliepimai rodo, kad toks neformalus požiūris padeda šeimoms drąsiai išskelti visus susirūpinimus ir juos greitai išspręsti. Jei norėtumėte pasikalbėti su asmeniu, kuris nėra tiesiogiai susijęs su jūsų priežiūra ir gydymu, galite pasikalbėti su Nathan Muskett (Interum), paslaugų ir kokybės direktoriaus padėjėja. Su Nathan galima susisiekti telefonu 07714 560965 arba el. laišku adresu nathan.muskett@each.org.uk

Nusiskundimai

Jei manote, kad negalite neoficialiai pasidalinti savo susirūpinimais, kaip aprašyta aukščiau, galite susisiekti su mumis ir pateikti oficialų skundą. Jei patys negalite pateikti nusiskundimo, galite paprašyti, kad kas nors kitas tai padarytų už jus. Nusiskundimą galite pateikti asmeniškai, telefonu, el. paštu arba laišku.

Būtų naudinga, jei galėtumėte pateikti nusiskundimą kuo greičiau po įvykio arba kai tik sužinosite apie problemą, kad būtų lengviau jį išnagrinėti. Jūsų nusiskundimą patvirtinsime raštu per tris darbo dienas, o priežiūros valdymo komandos narys susisieks su jumis ir paaiškins, kaip išnagrinėsime jūsų skundą ir kiek laiko tai gali užtrukti. Jei tyrimas užtruks ilgiau nei tikėjomės, susisieksime su jumis ir informuosime. Susisieksime su jumis, kad paaiškintume tyrimo rezultatus ir tai patvirtinsime raštu kartu su atitinkamu atsiprašymu ir pateiksime informaciją, kokius pokyčius atlikome po šio tyrimo ar ko iš jo išmokome.

Jei nesate patenkinti atsakymu, galite susisiekti su Pol Toner, priežiūros direktore el. Paštu pol.toner@each.org.uk arba paštu

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

Arba galite susisiekti su mūsų priežiūros institucija – Priežiūros kokybės komisija: skambinkite numeriu 03000 61 61 61, apsilankykite www.cqc.org.uk/content/contact-us-using-our-online-form užpildyti internetinę nusiskundimų formą arba parašykite adresu:

Care Quality Commission,
Citygate,
Gallowgate,
Newcastle upon Tyne, NE1 4PA

Arba susisiekite su Parlamento ir sveikatos tarnybos ombudsmenu, kuris nepriklauso nuo NHS ir vyriausybės. Apsilankykite www.ombudsman.org.uk/about-us/contact-us užpildyti internetinę formą arba atsisiųsti popierinę formą, arba paskambinkite nr. 0345 015 4033, arba išsiųskite tekstinį pranešimą „atskambinimo“ tarnybai: 07624 813 005.

Kaip susisiekti su mūsų komandomis

EACH The Treehouse (Suffolk and Essex) 01473 271334; ipswichadmin@each.org.uk

EACH Milton (Cambridgeshire) 01223 815100; eachmiltonadmin@each.org.uk

EACH The Nook (Norfolk) 01603 967596; nookadmin@each.org.uk

www.each.org.uk/contact-us