

Pochwały, zastrzeżenia i skargi

Zależy nam na osiągnięciu najwyższych standardów w kwestii świadczenia usług i praktyk organizacyjnych. Może się zdarzyć, że coś nam się nie uda, a kiedy tak się stanie, chcemy o tym usłyszeć, rozwiązać problem i wprowadzić środki, które zapobiegną powtórzeniu się takiej sytuacji.

Cenimy i chętnie przyjmujemy informacje zwrotne od każdego, kto korzysta z naszych usług. Na podstawie otrzymanych informacji zwrotnych jesteśmy w stanie poprawić jakość świadczonej przez nas opieki. Proszę mieć pewność, że zgłoszenie do nas obawy lub skargi nie wpłynie negatywnie na sposób traktowania ani jakość opieki świadczonej Tobie lub Twojej rodzinie. Zapewnimy, że wszystkie obawy i skargi zostaną rozpatrzone w sposób poufny, szybki i skuteczny oraz całkowicie sprawiedliwy.

Pochwały

Pomaga nam, gdy wiemy, co jest dla Ciebie ważne i co działa dobrze. Przekazujemy pochwały naszym pracownikom i wolontariuszom; wykorzystujemy je do monitorowania jakości naszych usług.

Zastrzeżenia

Jeśli jesteś niezadowolony lub masz obawy w związku z własną opieką lub leczeniem albo z leczeniem członka rodziny, porozmawiaj z pracownikiem lub jednym z członków zespołu zarządzającego hospicjum. Informacje zwrotne od innych rodzin sugerują, że to nieformalne podejście pomaga rodzinom w sposób poufny zgłaszać wszelkie problemy i szybko je rozwiązywać. Jeśli wolisz porozmawiać z kimś, kto nie jest bezpośrednio zaangażowany w Twoją opiekę i leczenie, możesz porozmawiać z Nathan Muskett, Interim Assistant Director (Zastępca Dyrektora) - Service & Quality (Usługi i jakość). Z Nathan można się skontaktować przez telefon pod numerem: 07714 560965 lub wysłać e-mail na adres: nathan.muskett@each.org.uk.

Skargi

Jeśli nie czujesz się na siłach, aby podzielić się swoimi obawami w sposób nieformalny, jak opisano powyżej, możesz skontaktować się z nami, aby złożyć formalną skargę. Jeśli nie możesz złożyć skargi samodzielnie, możesz poprosić kogoś innego, aby zrobił to za Ciebie. Skargę można złożyć osobiście, telefonicznie, mailowo lub listownie.

Dobrze jest, jeśli możesz złożyć skargę jak najszybciej po zdarzeniu lub jak tylko dowiesz się o problemie, aby ułatwić nam zbadanie sytuacji. Potwierdzimy złożenie skargi na piśmie w ciągu trzech dni roboczych, a członek zespołu zarządzającego opieką skontaktuje się z Tobą, aby wyjaśnić, jak będziemy badać tę skargę i ile czasu może to zająć. Jeśli dochodzenie potrwa dłużej niż się spodziewaliśmy, skontaktujemy się z Tobą, aby poinformować o aktualnej sytuacji. Skontaktujemy się również, aby wyjaśnić wynik dochodzenia i potwierdzimy go na piśmie wraz z odpowiednimi przeprosinami oraz zmianami lub wnioskami, które wyciągnęliśmy w wyniku dochodzenia.

Jeśli nie jesteś zadowolony z odpowiedzi, możesz skontaktować się z Pol Toner, Director of Care (Zastępca Dyrektora Generalnego i Dyrektor ds. Opieki) pod adresem: pol.toner@each.org.uk lub pocztą na adres:

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

Możesz również skontaktować się z naszą jednostką regulacyjną, Care Quality Commission (Komisja ds. jakości opieki), zadzwoń: 03000 61 61 61, odwiedź: www.cqc.org.uk/content/contact-us-using-our-online-form aby wypełnić internetowy formularz skargi lub napisz:

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

Można też skontaktować się z Parliamentary and Health Service Ombudsman (Rzecznikiem Praw Obywatelskich i Zdrowia), który jest niezależny od NHS i rządu. Odwiedź: www.ombudsman.org.uk/about-us/contact-us, aby wypełnić formularz online lub pobrać formularz papierowy, lub zadzwoń: 0345 015 4033, lub wyślij SMS-a na usługę „oddzwoń”: 07624 813 005.

W jaki sposób kontaktować się z naszymi zespołami

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