

## Elogios, preocupações e reclamações

Estamos empenhados em alcançar os mais elevados padrões na prestação de serviços e práticas organizacionais. Pode haver alturas em que não o fazemos corretamente e quando isto acontece queremos saber o que se passa, resolver o problema e empreender medidas para impedir que volte a acontecer.

Valorizamos e agradecemos o feedback de todos os que utilizam o nosso serviço. A partir do feedback que recebemos, somos capazes de melhorar os cuidados que prestamos. Garantimos que ao apresentar uma preocupação ou reclamação connosco não irá afetar negativamente a forma como você ou a sua família são tratados ou cuidados. Asseguraremos que todas as preocupações e reclamações são tratadas confidencialmente, de uma forma rápida e eficaz e com total justiça.

### Elogios

É útil para nós sabermos o que é importante para si e o que está a funcionar bem. Partilhamos elogios com o nosso pessoal e voluntários e usamo-los para ajudar a controlar a qualidade do nosso serviço.

### Preocupações

Se estiver descontente ou ansioso(a) pelos seus próprios cuidados ou tratamento ou no que diz respeito a um membro da sua família, fale com um membro do pessoal ou com um dos membros da equipa de gestão do centro de cuidados paliativos. O feedback de outras famílias sugere que esta abordagem informal ajuda-as a apresentar quaisquer preocupações com confiança e a resolvê-las rapidamente. Se preferir falar com alguém não diretamente envolvido com os seus cuidados e tratamento, pode falar com Nathan Muskett (Interim), Diretora Assistente - Serviço e Qualidade. A Nathan pode ser contactada por telefone através do 07595 415198 ou por e-mail para [nathan.muskett@each.org.uk](mailto:nathan.muskett@each.org.uk)

### Reclamações

Se não se sentir capaz de partilhar informalmente a sua preocupação como descrito acima, pode contactar-nos para apresentar uma reclamação formal. Se não puder apresentar uma reclamação por si próprio(a), então pode pedir a outra pessoa que o faça por si. Pode apresentar a sua reclamação pessoalmente, por telefone, e-mail ou por carta.

É útil se puder apresentar a sua reclamação o mais rapidamente possível após o evento ou assim que tomar conhecimento do problema, para facilitar a investigação da mesma. Reconhecemos a sua reclamação por escrito no prazo de três dias úteis e um membro da equipa de gestão de cuidados entrará em contacto consigo para lhe explicar como iremos investigar a sua reclamação e quanto tempo poderá demorar. Se a investigação demorar mais tempo do que o previsto, entraremos em contacto consigo para o(a) atualizar. Contactá-lo(a)-emos para explicar o resultado da investigação e confirmaremos tudo por escrito, juntamente com um pedido de desculpas adequado e as alterações ou aprendizagens que tiveram lugar em resultado da investigação.

Se não estiver satisfeito(a) com a resposta, pode contactar Pol Toner, Diretora de Cuidados em [pol.toner@each.org.uk](mailto:pol.toner@each.org.uk) ou por correio para

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

Alternativamente pode contactar a nossa entidade reguladora, a Comissão de Qualidade de Cuidados ligando pelo 03000 61 61 61 61, visitando [www.cqc.org.uk/content/contact-us-using-our-online-form](http://www.cqc.org.uk/content/contact-us-using-our-online-form) e preenchendo um formulário de reclamações online, ou escrevendo para:

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

Ou contacte o Provedor de Justiça Parlamentar e do Serviço de Saúde, que é independente do NHS e do governo. Visite [www.ombudsman.org.uk/about-us/contact-us](http://www.ombudsman.org.uk/about-us/contact-us) para preencher um formulário online ou descarregar um formulário em papel, ou telefone para o 0345 015 4033, ou envie uma mensagem de texto para o serviço "call back": 07624 813 005.

**Como contactar as nossas equipas**

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

EACH Milton (Cambridgeshire) 01223 815100; [eachmiltonadmin@each.org.uk](mailto:eachmiltonadmin@each.org.uk)

EACH The Nook (Norfolk) 01603 967596; [nookadmin@each.org.uk](mailto:nookadmin@each.org.uk)

[www.each.org.uk/contact-us](http://www.each.org.uk/contact-us)