

تحسین، نگرانی‌ها و شکایات

ما متعهد به دستیابی به بالاترین استانداردها در ارائه خدمات و عملیات‌های سازمانی هستیم. ممکن است اوقاتی باشد که ما درست متوجه موضوع نشویم و هنگامی که این امر رخ می‌دهد ما می‌خواهیم از آن آگاه شویم، آن را حل کنیم و تدابیری برای جلوگیری از رخداد مجدد آن اعمال کنیم.

ما از نظرات تمام افرادی که از خدمات ما استفاده می‌کنند استقبال کرده و آن را ارزشمند می‌دانیم. ما بر طبق نظرانی که دریافت می‌کنیم، قادر به بهبود مراقبتی هستیم که ارائه می‌دهیم. لطفا مطمئن باشید که طرح یک نگرانی یا شکایت با ما تأثیر منفی بر برخورد یا مراقبت از شما یا خانواده شما نخواهد داشت. ما اطمینان حاصل خواهیم نمود که با حفظ اصل محرمانگی به تمام نگرانی‌ها و شکایات شما رسیدگی می‌شود، به گونه‌ای سریع و موثر و با رعایت کامل عدالت.

تحسین

دانستن اینکه چه چیزی برای شما مهم است و چه چیزی عملکرد خوبی داشته و موثر است به ما کمک می‌کند. ما از کارکنان و داوطلبین خود تحسین می‌نماییم و از آنها برای پیش کیفیت خدمت خود کمک می‌گیریم.

نکته‌ای درباره رسانه‌های اجتماعی:

ما متوجه اهمیت رسانه‌های اجتماعی هستیم اما تقاضا داریم که لطفا نام هیچ یک از کارکنان در هیچ پستی که شما ارسال می‌کنید ذکر نشود.

نگرانی‌ها

در صورتی که شما در زمینه مراقبت یا درمان یا برای یکی از اعضای خانواده خود ناراحت یا مضطرب هستید، لطفا با یک عضو از کارکنان یا یکی عضو ار تیم مدیریت در مراقبت سر ا در این مورد صحبت کنید. بازخورد از طرف خانواده‌ها اشاره به این موضوع دارد که این رویکرد غیر رسمی به خانواده‌ها در طرح نگرانی‌های خود با اعتماد به نفس و حل سریع آنها کمک می‌کند. در صورتی که شما ترجیح می‌دهید که با کسی به طور غیر مستقیم درباره مراقبت و درمان خود صحبت کنید، می‌توانید با Head of Performance and Delivery، Nathan Muskett (شماره 07714 560965 یا از طریق ایمیل nathan.muskett@each.org.uk در تماس باشید).

تحسین

در صورتی که احساس می‌کنید که قادر به بیان نگرانی خود به طور غیر رسمی چنانکه در بالا توصیف شد نیستید، آنگاه می‌توانید با ما برای ارائه یک شکایت رسمی تماس بگیرید. در صورتی که شما نمی‌توانید خود یک شکایت طرح کنید، آنگاه می‌توانید از فردی دیگر تقاضا کنید که این کار را برای شما انجام دهد. شما می‌توانید شخصا شکایت خود را ارائه دهید، از طریق تلفن، ایمیل یا نامه.

در صورتی که شما بتوانید شکایت خود را در سریع‌ترین زمان ممکن پس از حادثه یا به محض اینکه از مسئله آگاه می‌شوید ارائه دهید، این تعجیل به رسیدگی آسان‌تر به شکایت شما کمک کننده است. ما به طور کتبی دریافت شکایت شما را ظرف سه روز کاری تایید می‌کنیم و یک عضو از تیم مدیریت مراقبت برای توضیح نحوه رسیدگی به شکایت شما توسط ما و طول زمان رسیدگی به آن با شما تماس خواهد گرفت. در صورتی که این رسیدگی بیش از زمانی که ما انتظار آن را داریم طول بکشد، برای ارائه جدیدترین اطلاعات در زمینه شکایت شما با شما تماس خواهد گرفت. ما برای اطلاع نتیجه رسیدگی با شما تماس خواهیم گرفت و به طور کتبی این امر را به همراه عذرخواهی مناسب و تغییرات و آموخته‌هایی که در طی رسیدگی به دست آمده است به شما ارائه خواهیم داد.

اگر شما از پاسخ خود راضی نیستید، می‌توانید با Pol Toner که Director of Care (مدیر بخش مراقبت) است از طریق Pol.Toner@each.org.uk تماس بگیرید یا شکایت خود از طریق ارسال پستی به EACH بفرستید.

Church Lane, Milton,
Cambridge, CB24 6AB.

همچنین می‌توانید با هماهنگ کننده ما تماس بگیرید، the Care Quality Commission: call 03000 61 61 61, visit www.cqc.org.uk/content/contact-us-using-our-online-form برای تکمیل فرم شکایات آنلاین، یا مکاتبه با:

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

یا با Parliamentary and Health Service Ombudsman تماس بگیرید که مستقل از NHS و دولت است. از آدرس www.ombudsman.org.uk/about-us/contact-us دیدن کنید برای تکمیل فرم آنلاین یا دانلود یک فرم کاغذی، یا با شماره 0345 015 4033 تماس بگیرید، یا یک متن به خدمت «تماس متقابل» ارسال کنید: 005 813 07624.

نحوه تماس با تیم‌های ما

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