

Благодарности, проблемы и жалобы

Мы стремимся к достижению самых высоких стандартов в предоставлении услуг и организационных практиках. Иногда это не удается. Информация о таких случаях дает нам возможность решить выявленные проблемы и принять меры по их предотвращению.

Мы ценим и приветствуем обратную связь от всех, кто пользуется нашими услугами. Ваши отзывы позволяют нам улучшить уход, который мы предлагаем. Сообщая нам о проблеме или подавая жалобу, вы можете быть уверены, что это не окажет отрицательного влияния на обращение с вами и членами вашей семьи, а также на качество ухода. Мы гарантируем, что все проблемы и жалобы будут рассмотрены конфиденциально, быстро, эффективно и беспристрастно.

Благодарности

Нам полезно знать, что важно для вас и что организовано хорошо. Мы делимся благодарностями с сотрудниками и волонтерами и используем эти положительные отзывы для контроля качества наших услуг.

Примечание о социальных сетях

Мы понимаем важность социальных сетей, но просим вас не упоминать имена наших сотрудников в своих публикациях.

Проблемы

Если вы недовольны уходом за вами или лечением, которое получает ваш член семьи, либо они вызывают у вас беспокойство, обсудите этот вопрос с сотрудником или одним из руководителей хосписа. По отзывам других семей, такой неформальный подход помогает им уверенно поднимать любые проблемы и быстро их решать. Если вы предпочитаете поговорить с кем-то, кто непосредственно не участвует в уходе за вами и лечении, обратитесь к Нейтану Маскетту, директору по контролю соблюдения и эффективности. Свяжитесь с Нейтаном можно по телефону 07714 560965 или по электронной почте nathan.muskett@each.org.uk.

Жалобы

Если описанный выше способ неформального сообщения о проблеме вам не подходит, свяжитесь с нами, чтобы подать официальную жалобу. Вы также можете попросить кого-то другого сделать это за вас. Жалобы подаются лично, по телефону, электронной почте или письмом.

Чтобы упростить изучение обстоятельств, которые привели к подаче жалобы, или выявленной проблемы, зарегистрировать соответствующее обращение следует как можно скорее. Мы подтвердим получение жалобы от вас в письменном виде в течение трех рабочих дней. Один из членов команды по управлению уходом свяжется с вами, чтобы объяснить, как мы будем изучать вашу жалобу и сколько времени это может занять. Если такое расследование займет больше времени, чем ожидалось, мы уведомим вас об этом. Мы также свяжемся с вами, чтобы сообщить о результатах расследования и подтвердим его выводы в письме с соответствующими извинениями и описанием принятых мер или вынесенных уроков.

Если ответ на жалобу вас не удовлетворит, вы можете обратиться к Полу Тонеру, директором по уходу, по электронной почте Pol.Toner@each.org.uk или обычным письмом
EACH,
Черч-Лейн, Милтон,
Кембридж, CB24 6AB

В качестве альтернативы вы можете связаться с нашей надзорной организацией, Комиссией контролю качества ухода: по телефону 03000 61 61 61, через онлайн-форму для жалоб на сайте www.cqc.org.uk/content/contact-us-using-our-online-form, или по адресу:

Комиссия по качеству медицинской помощи,
Ситигейт,
Галлоугейт,
Ньюкасл-апон-Тайн, NE1 4PA

Также можно обратиться к члену парламента, омбудсмену по вопросам здравоохранения, который действует независимо от Национальной службы здравоохранения (NHS) и правительства. Заполните онлайн-форму или скачайте бумажную форму на сайте www.ombudsman.org.uk/about-us/contact-us, позвоните по телефону 0345 015 4033 или отправьте текстовое сообщение для заказа обратного звонка на номер 07624 813 005.

Как связаться с нашими командами

EACH The Treehouse (Суффолк и Эссекс) 01473 271334; ipswichadmin@each.org.uk EACH Milton (Кембриджшир) 01223 815100; eachmiltonadmin@each.org.uk
EACH The Nook (Норфолк) 01603 967596; nookadmin@each.org.uk
www.each.org.uk/contact-us