

# Opieka nad Pacjentami



**S**upporting Health and Wellbeing

**W**spierając Zdrowie i Dobre Samopoczucie

## **Komplementy**

W Fundacji NHS Trust w Lancashire zachęcamy pacjentów do pisania komplementów i podziękowań, gdy są oni zadowoleni z usług oraz leczenia. Komplementy te dostarczają nam wartościowych informacji na temat świadczonych przez nas usług.

Jeśli życzycie sobie Państwo przesłać podziękowania do kogoś z naszej obsługi, na oddział czy do departamentu, proszę zróbcie to Państwo; jest to cenną opinią dla nas oraz dowodem uznania dla pozytywnej pracy, jaką wykonujemy każdego dnia. Możecie Państwo przesłać kartkę pocztową, list lub poprosić kogoś z obsługi o udestępnienie Państwu formularza.

## **Rozwiązywanie Problemów**

Chcemy, aby każdy z Państwa otrzymał najlepszą opiekę. Jeśli jednak macie Państwo poczucie, że nie zostało to przez nas osiągnięte, prosimy nam o tym powiedzieć. Państwa komentarze oraz skargi mogą pomóc nam w ulepszeniu oferowanych usług.

Niektóre problemy mogą zostać rozwiązane natychmiast na miejscu przez naszych pracowników, którzy się Państwem opiekują. Prosimy zatem porozmawiać z przełożoną na oddziale, w klinice czy w danym departamencie, jeśli macie Państwo jakieś problemy czy obawy. Mamy nadzieję, że większość przypadków może zostać rozwiązana natychmiast.

## **Składanie Skargi**

Jeśli Państwa problem nie może zostać rozwiązany w sposób nieformalny poprzez rozmowę z naszym pracownikiem, wówczas możecie życzyć sobie Państwo złożyć skargę. Powinno to zostać wykonane jak najszybciej, jednak nie później niż dwanaście miesięcy od momentu zaistniałego problemu. Proszę pamiętać, że:

- **Złożona przez Państwa skarga będzie traktowana w sposób poufny**
- **Jej szczegóły nie zostaną zapisane w Państwa danych w przychodni**
- **Nie będzie to miało żadnego wpływu na Państwa przyszłe leczenie**

Gdy składacie Państwo skargę ważnym jest, abyście wyszczególnili Państwo wszystkie swoje obawy. Tylko wówczas będziemy mieli pewność, że każdy z punktów jest w pełni zaadresowany w naszej odpowiedzi. Jest kilka sposobów, na jakie możecie Państwo złożyć skargę:

- Członkowie obsługi przekażą Państwu formularz do wypełnienia, jak również mogą pomóc Państwu w jego wypełnieniu.
- Możecie napisać Państwo do Departamentu Obsługi Klienta drogą pocztową lub elektroniczną (szczegóły dotyczące kontaktu są na odwrocie strony)
- Możecie zatelefonować Państwo do Departamentu Obsługi Klienta, którego zespół przygotowuje dla Państwa na piśmie Państwa obawy. Następnie pismo to zostanie Państwu odesłane w celu uzyskania Państwa potwierdzenia oraz podpisu, a następnie poprosimy o odesłanie go do nas w dołączonej kopercie.

W przypadku, gdy składacie Państwo skargę w czyimś imieniu, zwykle kontaktujemy się z taką osobą w celu uzyskania jej zgody. Jest to po to, abyśmy byli w stanie przedstawić Państwu wszystkie szczegóły dotyczące leczenia tej osoby oraz opieki nad nią. Jeśli uznacie to Państwo za nieodpowiednie, prosimy wówczas o kontakt z nami w celu przedyskutowania tej sprawy.

### **Jakie jest nasze dalsze działanie**

Po otrzymaniu Państwa skargi, w ciągu 3 dni roboczych potwierdzimy jej otrzymanie. Następnie zostaną poczynione odpowiednie kroki w celu rozważenia tej sprawy. W ciągu kolejnych 25 dni roboczych powinni otrzymać Państwo od nas pełną i klarowną odpowiedź chyba, że wcześniej ustalone zostały z Państwem inne ramy czasowe. W przypadku, gdy odpowiedź zajmie więcej czasu, napiszemy do Państwa wyjaśniając powód opóźnienia.

Mamy nadzieję, że nasza odpowiedź odpowie na wszystkie wskazane przez Państwa punkty. Jednak, jeśli uważacie Państwo, że skarga, którą wnieśliście nie została w pełni rozwiązana, możecie zawsze skontaktować się z nami wyszczególniając dalsze szczegóły. Jeśli wciąż nie będziecie Państwo usatysfakcjonowani, możecie skontaktować się Państwo z usługami Parliamentary & Health Service Ombudsman ~~mieszczymy się przy~~.

**Millbank Tower**

**Millbank**

**London**

**SW1P 4QP**

Tel: 0345 015 4033 Fax: 0300 061 4000

Email: [phso.enquiries@ombudsman.org.uk](mailto:phso.enquiries@ombudsman.org.uk)

Str internetowa: [www.ombudsman.org.uk](http://www.ombudsman.org.uk)

Jeśli mają Państwo jakiegokolwiek obawy co do przepisów usług / zajęć świadczonych przez Trust, możecie Państwo skontaktować się z Komisją Świadczenia Usług Opieki :

**CQC National Customer Service Centre (Narodowe Centrum Obsługi Klienta)**

**Citygate**

**Gallowgate**

**Newcastle Upon Tyne**

**NE1 4PA**

**Tel: 0300 616161**

**Str internetowa: [www.cqc.org.uk](http://www.cqc.org.uk)**

**Email: Online form on the [website](#)**

Departament Obsługi Klienta  
Opieka NHS Lancashire  
Fundacja Trust  
Sceptre Point, Sceptre Way,  
Walton Summit, Preston  
PR5 6AW  
01772 695315/773629  
Połączenie bezpłatne 0808  
144 1010

Prosimy odwiedzić naszą stronę:  
[www.lancashirecare.nhs.uk/customer-care](http://www.lancashirecare.nhs.uk/customer-care)

Inne pożyteczne kontakty:  
Możecie Państwo dzielić się  
swoją opinią na  
[www.patientopinion.org.uk](http://www.patientopinion.org.uk)

## Inne źródła informacji:

### Linia Pomocy ds. Zdrowia Mentalnego

Dostarcza ona usług informacyjnych oraz służy pomocą w razie obaw pacjentów w Lancashire. Dostępna jest pomiędzy 7:00, a 23:00 od poniedziałku do piątku oraz od 12:00 do 24:00 w soboty oraz niedziele

**Połączenie bezpłatne 0500 639000.**

### Opieka nad Pacjentami

Jeśli zechcą Państwo złożyć podziękowanie Usługom Trust, zostawić komentarz lub podzielić się obawami lub złożyć skargę, prosimy o kontakt z Departamentem Obsługi Klienta pod nr **01772 695315**, linia bezpłatna **0808 144 1010** lub drogą elektroniczną na adres email

**[customer.care@lancashirecare.nhs.uk](mailto:customer.care@lancashirecare.nhs.uk)**

**If you have  
problems  
reading the  
print we can  
provide this  
leaflet in large  
print, audio  
book or Braille.**

এই ডকুমেন্ট অনুরোধে বাংলায় পাওয়া যায়।

本文件可以應要求，製作成中文(繁體字)版本。

આ દસ્તાવેજ વિનંતી કરવાથી ગુજરાતીમાં મળી રહેશે.

ਇਹ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਮੰਗ ਕੇ ਪੰਜਾਬੀ ਵਿਚ ਵੀ ਲਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

درخواست پر یہ دستاویز اردو میں بھی مل سکتی ہے۔

W przypadku jakichkolwiek problemów z odczytaniem tekstu, z przyjemnością dostarczymy Państwu ulotkę z dużym drukiem, taśmę do odsłuchu lub tekst w języku Braille.

© Fundacja NHS Trust w Lancashire.  
Wszystkie prawa zastrzeżone. Zakaz rozpowszechniania w całości lub w części bez zgody autora.

#### Ochrona Danych

Fundacja NHS Trust Lancashire stosuje się do Aktu Ochrony Danych z 1998r. Trust będzie dążyć do przetrzymywania Państwa danych w sposób poufny i bezpieczny przez przez cały czas. Dla uzyskania dalszych informacji w związku z ochroną danych, prosimy odwiedzić stronę internetową Trust lub poprosić obsługi o kopię naszej ulotki zatytułowanej: "Dzieli się z nami informacjami".

Data Wydania:  
Marzec 2013

Data przegł:  
Marzec 2015

Kod Ulotki:  
008/2013

Nazwa Ulotki:  
Opieka nad Pacjentami

Kopie tej ulotki dostępne są w:

**Fundacji NHS Foundation Trust,  
Sceptre Point, Sceptre Way,  
Walton Summit, Preston PR5 6AW**

Tel: **01772 695300**

Email: **[communications@lancashirecare.nhs.uk](mailto:communications@lancashirecare.nhs.uk)**

Str. Internetowa: **[www.lancashirecare.nhs.uk](http://www.lancashirecare.nhs.uk)**