

Dane kontaktowe:

Dyrektor (Chief Executive)

Royal United Hospital NHS Trust, Combe Park, BATH BA1 3NG
Tel: 01225 428331

Szef działu skarg i wniosków (Complaints Manager)

Royal United Hospital NHS Trust, Combe Park, BATH BA1 3NG
Complaints@ruh-bath.swest.nhs.uk
Tel: 01225 821857

Szef PALS (PALS Manager)

Royal United Hospital NHS Trust, Combe Park, BATH BA1 3NG
pals@ruh-bath.swest.nhs.uk
Tel: 01225 825656

Niezależne usługi doradcze ds. skarg i wniosków (Independent Complaints Advocacy Service (ICAS))

Tel: 0845 1203782 (wyłącznie telefonicznie)

Komisja Zdrowia (Healthcare Commission)

5th Floor, Peter House, Oxford Street, MANCHESTER, M1 5AX
Tel: 0845 601 3012

Rzecznik ds. usług medycznych na obszar Anglii (The Health Service Ombudsman for England)

11th Floor Millbank Tower, LONDON SW1P 4QP
Tel: 020 7217 4051

Jeśli potrzebuje Pan/Pani niniejszej ulotki w innym formacie, takim jak Braille, nagranie audio, duży druk lub w innym języku, proszę skontaktować się z PALS pod numerem 01225 825656.

Royal United Hospital, Combe Park, Bath, BA1 3NG
Strona [www:http://www.ruh-bath.swest.nhs.uk](http://www.ruh-bath.swest.nhs.uk)
Dział Reklamacji – wrzesień 2006

Royal United Hospital Bath
Królewski Szpital Zespolony w Bath
NHS Trust



Co należy zrobić jeśli nie jest Pani/Pan zadowolony/-a z naszych usług

Personel Królewskiego Szpitala Zespolonego dokłada wszelkich starań by Pacjenci otrzymali właściwą opiekę w jak najszybszym czasie. Niestety jednak czasem może pojawić się jakiś problem.

Niniejsza ulotka wyjaśnia w jaki sposób można uzyskać pomoc przy rozwiązaniu problemu, oraz co zrobić jeśli pragnie Pani/Pan złożyć skargę, zażalenie lub zgłosić swoje wnioski lub uwagi.

Naszym celem jest pomóc Pani/Panu w rozwiązaniu problemów oraz dogłębnie zbadać sprawę i niezwłocznie odpowiedzieć na Pani/Pana uwagi.

Zapewniamy, że złożenie skargi nie ma wpływu na przyszłe Pani/Pana leczenie.

Procedura reklamacji – informacje ogólne

Jeśli jest Pani/Pan niezadowolona/-y z jakiegoś elementu naszych usług, może Pani/Pan wyrazić swoje uwagi na kilka sposobów:

1. Można skontaktować się z Biurem doradztwa i łączności z pacjentami (Patient Advice and Liaison Service (PALS)). Rola PALS polega na możliwie szybkim rozwiązywaniu wszelkiego rodzaju problemów. PALS może także doradzić w jaki sposób wszcząć formalną procedurę skargową oraz poinformuje Panią /Pana gdzie można uzyskać niezależną pomoc.
2. Można zwrócić się bezpośrednio do personelu odpowiedzialnego za daną sprawę lub porozmawiać z szefem danego oddziału czy ośrodka. W każdym oddziale szpitala jest także szefowa personelu pielęgniarskiego (modern matron), odpowiedzialna za wykonywanie opieki pielęgniarskiej oraz obsługę oddziału.
3. Jeśli nie chce Pani/Pan omawiać swoich uwag bezpośrednio z personelem odpowiedzialnym, można zgłosić się do działu skarg i wniosków (complaints department). Tam otrzyma Pani/Pan pomoc w rozwiązaniu problemów lub uwzględnieniu uwag, a także – jeśli będzie taka potrzeba – pomoc przy złożeniu formalnej skargi.
4. Można złożyć swoje zastrzeżenia bądź uwagi na piśmie do Dyrektora placówki (Chief Executive), który rozpocznie postępowanie wyjaśniające i odpowie pisemnie na Pani/Pana skargę.

Uwaga: Dane kontaktowe podano na końcu ulotki. Pismo można przesłać także pocztą elektroniczną – w formie e-maila.

Pełen tekst Procedury Skargowej (Complaints Procedure) zamieszczono w Internecie pod adresem: <http://www.ruh-bath.swest.nhs.uk>, w zakładce *Trust*

Usługi medyczne świadczone na terenie naszego szpitala (RUH), ale nie obsługiwane przez Fundację Royal United Bath NHS Trust

Usługi związane z ciążą i położeniem. Oddział położniczy, mieszczący się w skrzydle Księżnej Anny (Princess Anne Wing) obsługiwane są przez fundację Wiltshire Primary Care Trust. Kontakt do fundacji:

Wiltshire PCT, Valentines, White Horse
Business Park, Trowbridge, Wiltshire, BA14 OXG,
Tel: 01225 754453

Usługi dotyczące zdrowia psychicznego. Oddział psychiatryczny, mieszczący się w budynku Hillview Lodge obsługiwane są przez fundację Avon & Wiltshire Partnership NHS Trust. Kontakt do fundacji:

Avon and Wiltshire Mental Health Partnership NHS Trust,
Bath NHS House, Combe Park, Bath, Avon, BA1 3QE
Tel: 01225 731731

Niezależne doradztwo i pomoc przy składaniu formalnej skargi.

W toku całego procesu skargowego można uzyskać pomoc Niezależnego Doradztwa ds skarg i zażaleń (Independent Complaints Advocacy Service (ICAS)). Organizacja ta może służyć pomocą telefonicznie, dostarczyć pakiet informacyjny, pomóc napisać pismo lub zorganizować pomoc osobistego przedstawiciela, który będzie towarzyszył Pani/Panu na ewentualnych spotkaniach.

Dane kontaktowe ICAS zamieszczono na ostatniej stronie ulotki.

Rzecznik ds. usług medycznych (Health Service Ombudsman)

Jeśli w dalszym ciągu jest Pani/Pan nieusatysfakcjonowana/-y wynikiem procesu skargowego, włącznie z odwołaniem do Komisji Zdrowia, może się Pani/Pan skontaktować z Rzecznikiem ds. usług medycznych z wnioskiem o zbadanie sprawy (wszczęcia postępowania wyjaśniającego). Rzecznik ds. usług medycznych jest niezależny zarówno od Narodowego Funduszu Zdrowia (NHS), jak i od Rządu. Nie jest on zobowiązany do rozpatrywania każdej skargi, i z zasady nie zajmie się sprawą, która nie została już rozpatrzona przez wszystkie szczeble procedury skargowej NHS.

Dane kontaktowe znajdują się na końcu ulotki.

Documents/Policies/Corporate/ Complaints Management.

Kto może złożyć skargę?

Każdy pacjent otrzymujący świadczenia medyczne Narodowego Funduszu Zdrowia (NHS) w Królewskim Szpitalu Zespolonym może złożyć skargę.

Każda osoba, której dotyczy, lub może dotyczyć działanie, zaniechanie lub decyzja Królewskiego Szpitala Zespolonego również ma prawo do złożenia skargi.

Członek rodziny lub przedstawiciel może chcieć złożyć skargę bądź to w imieniu pacjenta, bądź z powodu zaniepokojenia procesem leczniczym pacjenta. W takim przypadku, o ile nie wystąpią szczególne okoliczności bądź śmierć pacjenta, pisemna zgoda pacjenta na udostępnienie poufnych i osobistych informacji będzie wymagana przed rozpatrzeniem skargi.

Niektóre z usług medycznych, świadczonych na terenie Królewskiego Szpitala Zespolonego są obsługiwane przez inne organizacje. Na końcu niniejszej ulotki podano listę tych usług oraz kontakt do obsługujących je organizacji.

Skargę należy złożyć w terminie sześciu miesięcy od zdarzenia, lub w terminie sześciu miesięcy od powzięcia wiedzy o zdarzeniu. Wszelkie skargi złożone po tym terminie będą przyjęte wyłącznie jeśli Szef działu skarg i zażaleń (Complaints Manager) wyrazi zgodę na przyjęcie spóźnionej skargi.

W jaki sposób złożyć formalną skargę

Można:

- zatelefonować do działu skarg i wniosków lub do PALS i poprosić o pisemne zarejestrowanie skargi oraz jej rozpatrzenie.
- napisać do Dyrektora (Executive Officer) placówki, opisując szczegółowo Pani/Pana uwagi.
- wysłać email do Szefa działu skarg i wniosków (Complaints Manager) – dane kontaktowe na ostatniej stronie ulotki.

Poszczególne kroki procesu skargowego

Krok 1. Jeśli jest taka możliwość lub sposobność, rozwiązanie problemu należy zacząć od rozmowy z pracownikiem odpowiedzialnym lub z kierownikiem oddziału bądź z szefową pielęgniarek (Modern Matron).

Krok 2. Jeśli sprawy nie udało się załatwić w Kroku 1, proszę skontaktować się z PALS lub z Działem Skarg i Wniosków.

Krok 3. Jeśli sprawy nie udało się załatwić w Kroku 2, proszę złożyć formalne pisemne zażalenie do Dyrektora placówki.

Krok 4. Jeśli sprawy nie udało się załatwić w Kroku 3, proszę skontaktować się z Komisją Zdrowia.

Krok 5. Jeśli w dalszym ciągu sprawy nie udało się załatwić, ostatnim krokiem jest kontakt z Rzecznikiem ds. usług medycznych Anglii

Formalny proces reklamacji

Wpłynięcie formalnej skargi będzie potwierdzone pisemnie w ciągu dwóch dni roboczych. Potwierdzenie zawiera informacje o wszczęciu postępowania wyjaśniającego. Wyniki postępowania wyjaśniającego oraz odpowiedź na podniesione przez Panią/Pana zarzuty zostaną przesłane listownie przez Dyrektora placówki w terminie 25 dni roboczych. Proszę pamiętać, że 25 dni roboczych to docelowy termin wskazany przez administrację rządową. Proszę zauważyć, że po doliczeniu dni wolnych od pracy 25 dni roboczych to około 5 tygodni kalendarzowych. Jeśli nie będziemy w stanie zakończyć postępowania wyjaśniającego w tym terminie, powiadomimy Panią/Pana pisemnie.

Mamy nadzieję, że odpowiedź Dyrekcji placówki w pełni odpowie na Pani/Pana zarzuty i wątpliwości. Jeśli jednak nie będzie Pani/Pan zadowolona/-y z odpowiedzi, proszę napisać do nas ponownie, wskazując kwestie, które Pani/Pana zdaniem winniśmy ponownie przeanalizować. Alternatywnie oferujemy Pani/Panu możliwość spotkania z kierownikami i lekarzami celem dalszego omówienia problemu jeśli Pani/Pan uważa to za potrzebne.

Jeśli w dalszym ciągu jest Pani/Pan niezadowolona/-y z naszej pierwszej oraz następnej odpowiedzi na skargę, przysługuje Pani/Panu prawo do przekazania skargi do Komisji Zdrowia (Healthcare Commission). Dane kontaktowe zostaną podane w ostatecznej (kolejnej) odpowiedzi Dyrekcji placówki na skargę.

Komisja Zdrowia jest niezależną organizacją, utworzoną w celu promowania polepszania standardu opieki medycznej, która ma obowiązek rozpatrywania skarg w sposób wiarygodny i uczciwy wobec składającego skargę, jak też i wobec osoby bądź organizacji przeciwko której skarga została złożona.