

<p>Naudingi adresai</p> <p>Independent Complaints Advocacy Service (ICAS) Nepriklausoma skundų palaikymo tarnyba Tel. 0845 456 1084 Interneto svetainė: www.pohwer.net</p> <p>Cambridgeshire Independent Complaints Advocacy Service (ICAS) Kembridžšyro nepriklausoma skundų palaikymo tarnyba Tel.: Cambridge 01223 218500 Fenland 01354 652445 Peterborough 01733 758278</p> <p>Peterborough and Fenland MIND 439 Lincoln Road Peterborough PE1 2PE Tel. 01733 758211</p> <p>Hunts MIND The Limes 24 New Street St Neots PE19 1AJ Tel. 01480 470480</p> <p>Cam-MIND Barrere House 100 Chesterton Road Cambridge CB4 1ER Tel. 01223 356947</p> <p>Health Service Ombudsman (Sveikatos tarnybos ombudsmenas) Millbank Tower, Millbank London SW1P 4QP Tel. 0845 0154033 Interneto svetainė: www.ombudsman.org.uk</p>	<p>JEI PAGEIDAUJATE DAUGIAU INFORMACIJOS:</p> <p>HQ Elisabeth House, Fulbourn Hospital, Cambridge CB21 5EF.</p> <p>Tel. 01223 726789 Faks. 01480 398501 www.cpft.nhs.uk</p>	<p>Cambridgeshire and Peterborough NHS</p> <p>Kembridžšyro ir Piterboro Nacionalinė Sveikatos tarnyba</p> <p>NHS Foundation Trust Nacionalinės Sveikatos Tarnybos fondo priežiūros valdyba</p> <p><i>Understanding mental health, understanding people Išmanykime apie psichikos sveikatą, pažinkime žmones</i></p> <p>If you have a complaint ... Jeį yra priešasčių skųstis</p> <p>2010 m. balandis</p> <p>Kembridžo universiteto (University of Cambridge) partneriai</p>
---	---	--

<p>Šiame lankstinuke aiškinama kaip pateikti skundą dėl psichikos sveikatos priežiūros paslaugų bei paslaugų tiems, kas turi mokymosi sutrikimų, kai paslaugų teikėjas – Kembridžyro ir Piterboro Nacionalinės Sveikatos Tarnybos fondo priežiūros valdyba (CPFT) bei CPFT kontroliuojamos socialinės tarnybos.</p> <p>When to make a complaint Kada skųstis</p> <p>Skųstis geriausia vos prasidėjus nesklandumams. Skundą pateikti reikia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - per 12 mėnesių nuo incidento ar - per 12 mėnesių nuo momento, kai suvokėte, jog yra pagrindo skųstis <p>Senaties gali ir nebūti, jei anksčiau pasiskųsti negalėjote dėl svarbių priežasčių. Skambinkite skundų koordinatoriui nemokamu telefonu: 0800 376 0775, jums bus suteikta patarimų bei informacijos.</p> <p>Who should contact Kas turi kreiptis</p> <p>Jei jūsų ar jūsų giminaičių netenkina bet kuris jums teikiamos slaugos aspektas – kreipkitės į tą paslaugą teikiančią darbuotoją.</p> <p>Problema dažnai pavyksta išspręsti čia ir dabar. Jei manote, jog verta pasikalbėti su nepasitenkinimą sukėlusiu asmeniu, derėtų suteikti jam progą pagerinti situaciją.</p> <p>Jei nemanote, kad tas darbuotojas įstengs padėti ar varžotės su juo diskutuoti, kreipkitės į skundų koordinatorių – jis pasistengs jums pagelbėti.</p>	<p>Local resolution Sprendimas vietoje</p> <p>Jei skundas pateiktas raštu, jo gavimo faktas turi būti patvirtintas per dvi darbo dienas. Skundų koordinatorius nukreips jūsų skundą kompetentingam NHS vadovaujančiam darbuotojui ar vadovaujančiam socialinių tarnybų darbuotojui, atsakingam už bendravimą su klientais – šie asmenys atliks tyrimą ir duos atsakymą.</p> <p>Tyrimo metu kartais naudinga surengti susitikimą ar paprašyti dalyvauti nepriklausomą tarpininką/derybininką tam, kad būtų aptartos visos jūsų nepasitenkinimo priežastys.</p> <p>CPFT stengsis išsamiai atsakyti į jūsų skundą su jumis sutartu laikotarpiu.</p>	<p>If you are still unhappy Jei vis dar esate nepatenkinti</p> <p>Jei mes neįstengėme patenkinti jūsų poreikių, dar kartą kreipkitės į CPFT skundų koordinatorių – jis išklausys ir patars ką daryti toliau.</p> <p>Jei jūsų skundas ištirtas ir vis dar esate nepatenkinti, galite kreiptis į kompetetingą ombudsmeną (sveikatos ar socialinių paslaugų) ir paprašyti nepriklausomo jūsų skundo tyrimo.</p> <p>Ombudsmenas visiškai nepriklauso nei NHS, nei valstybinės valdžios institucijoms. Ombudsmenas spręs – tirti jūsų skundą ar ne – tačiau jis/ji dažniausiai nesiima bylos, kuri dar nėra tirta vadovaujantis NHS/socialinių tarnybų skundų tyrimo procedūromis.</p> <p>Jei ne viską supratote skaitydami šį lankstinuką, kreipkitės į skundų koordinatorių:</p> <p>Complaints co-ordinator Cambridgeshire and Peterborough NHS Foundation Trust Elizabeth House Fulbourn Hospital Fulbourn, Cambridge CB21 5EF</p> <p>Nemokamas tel. 0800 376 0775</p>
--	---	---

<p>CPFT skundų nagrinėjimo procedūra remiasi galiojančiais įstatymais ir nacionalinėmis nuorodomis NHS bei socialinių tarnybų veiklai koordinuoti. Ši skundų nagrinėjimo procedūros dalis vadinama „sprendimu vietoje“.</p>		
--	--	--