

Cambridgeshire and Peterborough
NHS Foundation Trust

Rozumiemy zdrowie psychiczne, rozumiemy ludzi

If you have a complaint....

W razie skargi....

Kwiecień 2010

Partnerska współpraca z Uniwersytetem Cambridge

Niniejsza ulotka wyjaśnia, w jaki sposób można zgłaszać skargi i zażalenia dotyczące usług w zakresie zdrowia psychicznego i niepełnosprawności intelektualnej świadczonych przez zespół ochrony zdrowia psychicznego Cambridgeshire and Peterborough NHS Foundation Trust (CPFT), oraz usług świadczonych przez wydział opieki społecznej pod kierownictwem CPFT.

When to make a complaint

Kiedy złożyć skargę

Najlepiej jest złożyć skargę jak najwcześniej po zaistnieniu problemu. Skargę powinno się złożyć:

- w ciągu 12 miesięcy od danego wydarzenia lub
- w ciągu 12 miesięcy od stwierdzenia, że istnieją podstawy do złożenia skargi.

Te limity czasowe są czasami pomijane, jeżeli istnieją uzasadnione powody, dla których nie złożono skargi wcześniej. Porady i informacje można uzyskać kontaktując się z koordynatorem skarg pod bezpłatnym numerem telefonu **0800 376 0775**.

Who you should contact

Z kim się skontaktować

Jeśli użytkownik usług lub jego krewni są niezadowoleni z jakiegokolwiek aspektu otrzymywanej opieki lub usług, należy się zwrócić do kogoś z personelu.

Problemy często można rozwiązać szybko i bezpośrednio. Jeśli są Państwo w stanie porozmawiać z pracownikami, których dotyczy skarga, mogą im Państwo dać możliwość naprawienia sytuacji.

Jeśli uważają Państwo, że pracownicy nie mogą pomóc lub nie czują się Państwo na siłach z nimi rozmawiać, w celu uzyskania pomocy należy się skontaktować z koordynatorem skarg.

CPFT stosuje procedurę rozpatrywania skarg zgodną z przepisami i ogólnokrajowymi wytycznymi dotyczącymi usług świadczonych przez służbę zdrowia (NHS) i wydziały opieki społecznej. Ta część procedury rozpatrywania skarg określana jest terminem „**rozwiązanie lokalne**”.

Local resolution
Rozwiązanie lokalne

Jeśli skarga zostanie złożona na piśmie, jej przyjęcie powinno zostać potwierdzone w ciągu dwóch dni roboczych. Koordynator skarg kieruje skargę do właściwego członka kierownictwa NHS lub kierownika działu obsługi klienta wydziału opieki społecznej do rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi.

W ramach tego procesu pomocne jest czasem zorganizowanie spotkania albo zaangażowanie niezależnego mediatora/rozmijcy lub rzecznika, aby zagwarantować, że wszystkie zgłoszone kwestie zostaną uwzględnione.

CPFT stara się udzielić pełnej odpowiedzi w terminie uzgodnionym z autorem skargi.

If you are still unhappy
Jeśli autor skargi jest nadal niezadowolony

Jeżeli nie będziemy w stanie zapewnić satysfakcjonującego rozwiązania, należy się skontaktować z koordynatorem skarg CPFT – pracownik ten wysłucha uwag i udzieli dalszych porad.

Jeśli po rozpatrzeniu sprawy autor skargi jest nadal niezadowolony, może się zwrócić o niezależne rozpatrzenie skargi do właściwego rzecznika praw obywatelskich (ds. opieki zdrowotnej lub opieki społecznej).

Rzecznik praw obywatelskich jest całkowicie niezależny zarówno od NHS, jak i od rządu. Rzecznik zadecyduje, czy przeprowadzić dochodzenie w danej sprawie, ale zwykle nie przyjmuje skarg, których nie rozpatrzono wcześniej w ramach procedur NHS/opieki społecznej.

Aby uzyskać pomoc w przeczytaniu lub zrozumieniu tej ulotki, proszę się skontaktować z koordynatorem skarg:

Complaints co-ordinator
Cambridgeshire and Peterborough NHS
Foundation Trust
Elizabeth House
Fulbourn Hospital
Fulbourn,
Cambridge CB21 5EF

Tel. 0800 376 0775 (numer bezpłatny)

Useful addresses
Przydatne adresy

Independent Complaints Advocacy Service (ICAS)
(Niezależne usługi rzecznictwa przy składaniu skarg)

Tel. 0845 456 1084

Strona internetowa: www.pohwer.net

Cambridgeshire Independent Complaints Advocacy Service (ICAS)
(Niezależne usługi rzecznictwa przy składaniu skarg - Cambridgeshire)

Tel.:

Cambridge 01223 218500

Fenland 01354 652445

Peterborough 01733 758278

MIND – organizacja charytatywna działająca na rzecz ochrony zdrowia psychicznego:

Peterborough and Fenland MIND

439 Lincoln Road

Peterborough PE1 2PE

Tel. 01733 758211

Hunts MIND

The Limes

24 New Street

St Neots PE19 1AJ

Tel. 01480 470480

Cam-MIND

Barrere House

100 Chesterton Road

Cambridge CB4 1ER

Tel. 01223 356947

Health Service Ombudsman

(Rzecznik praw obywatelskich ds. służby zdrowia)

Millbank Tower,

Millbank

London SW1P 4QP

Tel. 0845 0154033

Strona internetowa: www.ombudsman.org.uk

DALSZE INFORMACJE:

Siedziba główna: Elizabeth House, Fulbourn Hospital,
Cambridge CB21 5EF.

Tel. 01223 726789 Fax: 01480 398501

www.cpft.nhs.uk