

Cambridgeshire a Peterborough NHS

NHS nadácia

Pochopenie duševného zdravia, pochopenie ľudí

If you have a complaint ..... Ak máte sťažnosť .....

Apríl 2010

V partnerstve s Univerzitou v Cambridge

V tomto letáku sa vysvetľuje ako sa môžete sťažovať na služby duševného zdravia a služby pre poruchy v učení poskytované Cambridgeshire a Peterborough NHS Foundation Trust (CPFT) ako aj na tie služby, ktoré sú poskytované sociálnymi službami pod manažmentom CPFT.

When to make a complaint, Kedy sa sťažovať

Je najlepšie sa sťažovať čo najskôr po tom, ako sa objavil problém. Mali by ste sa sťažovať:

- Do 12 mesiacov od incidentu, alebo
- Do 12 mesiacov od uvedomenia si, že máte niečo, na čo sa chcete sťažovať

Tieto časové ohraničenia sa nevzťahujú na prípady, keď existuje dobrý dôvod na to, že ste sa nemohli sťažovať skôr. Zavolajte koordinátorovi sťažností na bezplatnú linku 0800 376 0775 a získate rady a informácie.

Who you should contact, Koho máte kontaktovať

Ak ste vy alebo vaši príbuzní nespokojní s akýmkoľvek aspektom vašej starostlivosti, ktorú ste dostali, mali by ste hovoriť s personálom.

Problémy môžu byť často vyriešené na mieste. Ak cítite možnosť hovoriť s tými, ktorých sa to týka, môžete im dať príležitosť napraviť situáciu.

Ak nemáte pocit, že by vám mohol pomôcť člen personálu, alebo je vám nepríjemné s nimi hovoriť, kontaktujte koordinátora sťažností, ktorý vám bude schopný pomôcť.

CPFT sa riadi podľa postupu podávania sťažností, ktorý je v súlade s legislatívou a národnými odporúčaniami pre služby poskytované NHS a sociálnymi službami. Táto časť postupu pre podávanie sťažností sa volá miestne riešenie.

Local resolution, Miestne riešenie

Slovakian

Ak je vaša sťažnosť písomná, mala by byť zaregistrovaná do dvoch pracovných dní. Koordinátor sťažností posunie vašu sťažnosť na preskúmanie a odpoveď príslušnému manažérovi NHS alebo manažérovi starostlivosti o klienta pri sociálnych službách.

Ako súčasť tohto procesu, môže byť nápomocné, ak budete mať stretnutie alebo zainteresujete sprostredkovateľa/zmierovateľa alebo advokáta, aby sa zaistilo, že všetky vaše obavy sú riešené.

CPFT bude mať za cieľ plne sa vyjadriť k vašej sťažnosti v rámci času dohodnutého s vami.

If you are still unhappy, Ak ste stále nespokojní

Ak sme neboli schopní reagovať spôsobom, ktorý vás uspokojil, kontaktujte prosím CPFT koordinátora sťažností, ktorý si vypočuje vaše obavy a ponúkne vám rady do budúcnosti.

Ak ste stále nespokojní po prešetrení vašej sťažnosti, môžete požiadať relevantného ombudsmana (zdravotníctvo a sociálne služby), aby nezávisle prešetril vašu sťažnosť.

Ombudsman je úplne nezávislý od NHS a štátu. Ombudsman sa rozhodne, či prešetrovať vašu sťažnosť, ale vo všeobecnosti neprevezme prípad, ktorý najprv neprešiel postupom podávania sťažností pre NHS/ sociálne služby.

Ak potrebujete pomoc pri čítaní alebo pochopení tohto letáku, kontaktujte prosím:

Koordinátor sťažností

Cambridgeshire and Peterborough NHS

Foundation Trust

Elizabeth House

Fulbourn Hospital

Fulbourn

Cambridge CB 21 5EF

T bezplatná linka 0800 376 0775

Useful addresses, Užitočné adresy

Independent Complaints Advocacy Service (ICAS)

T 0845 456 1084

Web stránka: [www.pohwer.net](http://www.pohwer.net)

Cambridgeshire Independent Complaints Advocacy Service (ICAS)

Slovakian

Tel:

Cambridge 01223 218500

Fenland 01354 652445

Peterborough 01733 758278

Peterborough and Fenland MIND

439 Lincoln Road

Peterborough PE1 2PE

T 01733 758211

Hunts MIND

The Limes

24 New Street

St Neots PE19 1AJ

T 01480 470480

Cam-MIND

Barrere House

100 Chesterton Road

Cambridge CB4 1ER

T 01223 356947

Health Service Ombudsman

Millbank Tower

Millbank

London SW1P 4QP

T 0845 0154033

Slovakian

Web stránka: [www.ombudsman.org.uk](http://www.ombudsman.org.uk)

Viac informácií:

HQ Elizabeth House, Fulbourn Hospital,

Cambridge CB21 5EF

T 01223 726789 F 01480 398501

[www.cpft.nhs.uk](http://www.cpft.nhs.uk)