

Pomóż nam we wprowadzeniu ulepszeń

Dążymy do poprawy jakości naszych świadczeń dzięki współpracy z pacjentami, opiekunami i rodzinami. Słuchając ich doświadczeń i ucząc się na ich podstawie, możemy zapewnić wysoką jakość oraz bezpieczną i serdeczną opiekę. Można się zaangażować na wiele sposobów:

- Dzieląc się swoimi doświadczeniami
- Biorąc udział w forach i panelach dla pacjentów
- Uczestnicząc w przeglądach jakości

Aby dowiedzieć się więcej lub podzielić się doświadczeniami, skontaktuj się z zespołem ds. opieki:

E-mail: **patientexperience@uhs.nhs.uk**

Telefon: **023 8120 1676**



University Hospital Southampton NHS Foundation Trust

Tremona Road

Southampton

Hampshire

SO16 6YD

Jeśli potrzebujesz tego dokumentu w innym formacie np. języku Braille'a, z dużym drukiem, w wersji dźwiękowej lub innym języku, skontaktuj się z pracownikiem usług wsparcia pacjentów pod numerem **023 8120 6325**, napisz na adres **pals@uhs.nhs.uk** lub zapytaj w głównej recepcji szpitala.

www.uhs.nhs.uk

© 2022 University Hospital Southampton NHS Foundation Trust. Wszelkie prawa zastrzeżone. Zakaz przedruku w całości lub w części bez pozwolenia właściciela praw autorskich.

Wersja 2. Opublikowana w kwiecień 2022 r. Kolejny przegląd: kwiecień 2025 r. 2138

Zgłaszanie wątpliwości lub skargi

Informacja dla pacjentów, krewnych i opiekunów
- Polish



Udoskonalanie
poprzez
słuchanie
i naukę

Z kim mam się skontaktować?

Składanie zażalenia to zabieranie głosu w sprawie będącej źródłem niezadowolenia. Jeśli postanowisz zgłosić wątpliwość lub wnieść skargę, potraktujemy ją poważnie.

Skargę można złożyć na różne sposoby:

1. Zwykle łatwiejsze jest rozwiązywanie problemów bliżej terminów, w których się wydarzyły. Porozmawiaj z personelem, który się Tobą opiekuje. Może to być kierownik oddziału lub działu. Można omówić z nim kwestie będące źródłem niezadowolenia, które będzie próbował rozwiązać.
2. Jeśli rozmowa z kierownictwem działu nie rozwiąże sprawy, możesz także skontaktować się z usługami w zakresie wsparcia pacjentów. Możesz poprosić kogoś o pomoc w skontaktowaniu się z nimi. Poniżej podane są informacje do kontaktu:



Telefon
023 8120 6325



Adres e-mail
pals@uhs.nhs.uk



Adres pocztowy:
Patient support services, Mailpoint 81, Southampton General Hospital, Tremona Road, Southampton, SO16 6YD.



Wiadomość SMS
Wyślij wiadomość **callback** oraz swoje nazwisko i numer telefonu na numer **07879 667350**, spod którego otrzymasz telefon zwrotny.



Możesz także porozmawiać osobiście z pracownikami **usług w zakresie wsparcia pacjentów** w naszej recepcji głównej na poziomie C szpitala Southampton General Hospital.

Możesz także złożyć skargę, pisząc bezpośrednio do naszego dyrektora generalnego.

Kto może mi pomóc w złożeniu skargi?

Pomocni mogą okazać się krewni, znajomi lub opiekunowie, którzy złożą skargę. Jeśli pacjent wybierze tę opcję, możemy zapytać go o zgodę i tym samym upewnić się, że nie ma nic przeciwko temu, abyśmy porozmawiali z nimi o jego opiece.

Istnieją inne usługi, za pośrednictwem których można złożyć zażalenie. Porad w tym zakresie udzielają pracownicy usług w zakresie wsparcia pacjenta.

Pomoc i porady dostępne w tym szpitalu:

- Usługi tłumaczeń ustnych
- Wsparcie komunikacji i zrozumiałe informacje
- Reprezentanci
- Troska o zdrowie psychiczne, opiekunów i weteranów

Niezależna pomoc i porady:



Patients Association:

Telefon: 0845 608 4455
www.patients-association.com



Healthwatch Southampton:

Telefon: 023 8021 6018
www.healthwatchsouthampton.co.uk



AvMA:

Telefon: 0845 123 2352
www.avma.org.uk



The Advocacy People:

Telefon: 0330 440 9000
www.theadvocacypeople.org.uk

Co dzieje się, kiedy złożę skargę?

Po złożeniu przez Ciebie skargi pracownicy usług w zakresie wsparcia pacjentów omówią z Tobą sposób rozwiązania problemu.

Pracownicy:

- w ciągu trzech dni roboczych potwierdzą otrzymanie skargi;
- dopilnują, aby w kolejnych dniach skontaktowała się z Tobą osoba zajmująca się sprawą i przedstawiła się;
- wyjaśnią procedurę składania skarg w NHS i dotyczące jej terminy;
- skontaktują się i będą prowadzić współpracę ze wszystkimi organami zaangażowanymi w zdarzenie, w sprawie którego składasz zażalenie;
- uzgodnią z Tobą naszą odpowiedź dla Ciebie; taka odpowiedź może zostać przesłana listownie, pocztą elektroniczną lub przekazana na spotkaniu;
- przekażą Ci, jakie zamierzamy wprowadzić udoskonalenia, jeśli okaże się, że nasze świadczenie jest na poziomie poniżej oczekiwanego standardu.

Ważne jest skontaktowanie się z nami w ciągu 12 miesięcy od wystąpienia zdarzenia lub w ciągu 12 miesięcy od dowiedzenia się o problemie lub poznania jego wpływu, abyśmy mogli rozpatrzyć skargę.

Złożenie przez pacjenta skargi nie odbije się na jakości jego leczenia ani nie zostanie ono ujęte w jego kartotece medycznej.

Jeśli nie zadowala Cię odpowiedź na złożoną przez siebie skargę, możesz skontaktować się z rzecznikiem praw obywatelskich ds. parlamentarnych i zdrowotnych (Parliamentary and Health Service Ombudsman, PHSO) telefonicznie pod numerem **0345 015 4033** lub za pośrednictwem strony internetowej: **www.ombudsman.org.uk**