



Skundo laiško rašymas



ĪCAS

Nepriklausoma skundo
propagavimo tarnyba

Lithuanian

Rašant skundo laišką

Bendrosios gairės.

Pas ką man skųstis?

Jei norite pateikti skundą dėl ligoninės ar greitosios medicinos pagalbos tarnybos susisieki su Skundų Vadovu arba Vyriausiu pareigūnu NHS Patike.

Jeigu jums neaišku, kur siųsti savo skundą paklauskite patarimo iš Pacientų konsultavimo ir ryšių tarnybos (PALS) arba Skundų departamento prie ligoninės ar iš ICAS. Arba kitaip, dauguma ligoninių Patikų turi įrodymų kaip susisiekti su jais apie skundus jų interneto svetainėje.

Jei jūsų skundas yra susijęs su daugiau nei viena NHS organizacija jums reikia tik siųsti laišką į vieną organizaciją. Jie palaikys ryšius su kitomis organizacijomis kurios dalyvauja ir pristatys koordinuotą atsakymą.

Dėl skundų ryšium su pirminės sveikatos priežiūros ir nepriklausomi tiekėjai, tokie kaip bendrosios praktikos gydytojas, stomatologas, optikas, vaistininkas, sveikatos centras arba kiti nepriklausomi NHS rangovai, jūs turite dvi galimybes:

- a) Jūs galite skųstis tiesiogiai į NHS organizaciją susisiekiant su asmeniu atsakingu už skundus. Daugeliu GP ir stomatologijos praktikose, tai bus Praktikos vadovas.

Arba

- b) Jūs galite skųstis Pirminės sveikatos patikai (PCT). PCT yra atsakinga už priežiūrą jūsų regione ir jie glaudžiai bendradarbiauja su pirminės sveikatos priežiūros specialistais, pavyzdžiui, gydytojais ir stomatologais.

Pastaba: jei pasirinksite pateikti skundą organizacijai tiesiogiai (pasirinkimas A), ir jūs nesate patenkinti atsakymu negalite tada kelti tą pačią problemą su PCT, bet turite kreiptis tiesiogiai į Sveikatos tarnybos ombudsmeną (HSO)

Skundo laiško rašymas ir siuntimas.

Laiške turi būti aiškiai apibrėžtas jūsų skundas ir turėtų prašyti, kad jis būtų tiriamas pagal NHS Skundų pateikimo tvarką. Jei rašote kito vardu, kuris yra pacientas, o ne už save, turite parodyti, kad jūs turite paciento sutikimo. (Mes turime įtraukę sutikimo ir konfidencialumo formą šioje pakuotėje, kurią galėtumėt naudoti).

Naudingi patarimai

Trumpai.

- Stenkitės, kad jūsų skundas būtų nedaugiau kaip du puslapiai
- Būkite atsargūs, nepraraskite savo pagrindinius dalykus ilgam laiške
- Jei skundas yra ilgas ir sudėtingas pridėkite įrašo lapą arba įvykių dienoraštį su informacija

Būk aiškus ir nesudėtingas.

- Naudokite trumpus sakinius
- Nebijokite pasakyti, kas sujaudino jus, išvenkite agresyvią arba kaltinamą kalbą
- Nekartokite viską

Būk konstruktyvus

- Jūsų skundas yra proga pataisyti reikalus
- Pristatyk savo rūpestį mandagiai bet tvirtai
- Paaiškink ką norėtum atsiekti savo skundu, pvz. atsiprašymą, paaiškinimą, patarnavimo pagerinimą, kitą priemonę

Laikyk kopijas

- Laikyk visų rašytų ir gautų laiškų kopijas, pagal datos tvarką!

Siųsk dokumentų fotokopijas, o ne originalus

- Laikyk originalus dokumentus pas save.

Įsitikinkite, kad Jūsų laiškas yra gautas.

- Jeigu norite, galite nusiųsti jį garantuotu arba registruotu paštu

Kas atsitiks toliau?

Jūs turėtumėte sulaukti laiško gavimo patvirtinimą per tris darbo dienas.

NHS turėtų susisiekti su jumis aptarti jūsų skundą ir suorganizuoti planą išspręsti jūsų problemas su jumis. Tai reiškia, kad jie aptars kaip geriausia išspręsti jūsų rūpesčius ir tai, ką jūs tikėtės pasiekti iškeldamas juos. Jie taip pat turėtų sutikti su jumis termino laiką sprendžiant klausimus, ir jums informuos apie pažangą. Siūlomi numatyti terminai gali turėti įtakos tokiems dalykams, kaip, su kiek darbuotojų jiems reikia kalbėti, ar lengvai galima prieiti prie jūsų medicininių įrašų ir, ar kitos NHS organizacijos yra įveltos į jūsų skundą. Jei yra laikantis grafikas jie turėtų susisiekti su jumis iki jo galiojimo pabaigos susitarti pakeisti grafikos terminą.

Jei jūsų skundas yra susijęs su tarnyba, kuri bendradarbiauja su NHS, pavyzdžiui kai kurios Socialinės Paslaugos, yra atskira skundų nagrinėjimo tvarka Socialinėms Paslaugoms. Tokiais atvejais jums gali prireikti daugiau patarimų, todėl nevéluodami susisiekite su ICAS. Nors ICAS gali tik padėti su NHS skundų pateikimu, mes jus nukreiptumėm į teisinga linkme, kur galima gauti pagalbos kitose jūsų kaltinimo dalyse, neliečiant NHS organizacijos. Jums tik reikia nusiųsti laišką vienai organizacijai, kuri veikia kartu su kitomis ir jums bus pateiktas koordinuotas atsakymas.

Pavyzdžio struktūra pirmam skundo laiškui

**PRIVATUS IR KONFIDENCIALIUS
įdėti savo adresą
ir telefono numerį.**

Skundų vadovas (vardas, jeigu žinomas),

po to, organizacijos pavadinimą ir adresą

- GP
- Dantų chirurgija,
- Ligoninės Patika
- Pagrindinė Paslaugos Patika

Data

Gerbiamas

RE: NHS Skundas – Skundėjo vardas, Gimimo data

Rašau skųstis apie gydymą kurį aš gavau iš (vardas, pavardė / s darbuotojai) (vieta, kur incidentas įvyko / gautas gydymas) (data incidentas / gydymo laikotarpis). ARBA (jeigu atstovauji pacientą) Rašau skųstis (duok paciento vardą), ir pristatau jo raštišką sutikimą atstovauti už jį. (Jeigu pacientas negali duoti sutikimo, pavyzdžiui, jeigu yra per jaunas, sergantis ar miręs, tada tą turi paaiškinti).

Apibūdink :

- Kas atsitiko
- Kada ir
- Kur

Jeigu turite įrašo lapą arba įvykių sąrašą, galite pristatyti čia atskirai. Paaiškinkite, ką jūs jau padarėte bandant išspręsti klausimus.

Prieš gaunant atsakymą į skundą, norėčiau atkreipti dėmesį į sekančius punktus.

- Įdėkite svarbiausius dalykus pirma.
- Paaiškinkite, kodėl esate nepatenkintas
- Pristatykite aiškiai ir trumpai.
- Naudokite numerius arba taškus.
- Užduokite klausimus į kuriuos norėtumėte atsakymus, ir padarykite sąrašą pagal svarbos tvarką.

Ryšium su šiuo skundu, dabar norėčiau.

Pasakykite, ką norite pasiekti, pavyzdžiui,

- Paaiškinimą kas atsitiko
- Atsiprašymas
- Veiksmų problemų sprendimas, kuriuos jums kilo patirti, ir pavadinto asmens paaiškinimas

Laukiame jūsų patvirtinimo laiško. Norėčiau kad jūs atliktumėt mano rūpesčiams išsamų tyrimą Pagal NHS Skundų Pateikimo Procedūros rėmus.

Prašome nevēluodami kreiptis į mane, jei jums reikia papildomos informacijos.

Nuoširdžiai (jeigu turite skundo vadovo vardą)

ARBA

Pabarbiai (jeigu nevardinote skundu vadovą)

Jūsų parašas

spausdinti savo vardą.

Jei siunčiate kopijas jūsų laiško kitam dalyviui, parodyti šį čia.

cc kitam dalyviui

Skundo laiško pavyzdys

1 The Avenue,
Anytown,
AT1 2AB
Tel: 010 232 3205

Jane Smith
The Complaints Manager
The Old Surgery
2 The Street
Anytown
AT1 2CD

.... Data2009

Gerbiama Jane Smith

Apie: NHS skundą – Mrs. A Smith, gimimo data, 19to gegužės 1963

Rašau skųstis apie mano gydimą pas Dr Jones, The Old Surgery.

Aš mačiau Dr Jones tris kartus, 26to balandžio, 31mo gegužės ir 13to gruodžio. Jis nepatikrino mane, ar darė bent kokius bandymus. Aš jaučiuos, kad jis nepriėmė mano simptomus rimtai ir sakė, jog mano problema buvo dėl streso ir kad aš turiu atsipalaiduoti nuo reikalų.

Aš jaučiaus labai blogai ir jo nerimtas požiūris mane sujaudino. Aš buvau susirūpinus, tai padariau pasimatymą su kitu daktaru toje praktikoje. Aš nežinau jo vardo bet viskas bus mano įrašuose.

Tas daktaras patikrino mane 8to sausio ir suorganizavo tyrimą. Tyrimas rodė kad aš diabetikė. Man buvo parūpinti vaistai ir specialus dietas ir aš dabar jaučiuos daug geriau. Laikotarpyje nuo balandžio 2008 iki sausio 2009, aš gavau keletą infekcijų, nemigo naktų, ir labai sielvartavau.

Aš stengiausi iškelti mano rūpestį pas Dr. Jones bet jis manęs neklausė.

Aš noriu iškelti sekančius punktus dėl mano skundo.

1. Ar mano sveikatos būklė dabar skurdesnė nes mano diabeto rezultatas nebuvo aptiktas ir diagnozuotas ankstesniuose susitikimuose pas Dr. Jones?
2. Kodėl Dr. Jonas neorganizavo jokių tyrimų?

Kartu su atsakymu į mano klausimus, aš dabar norėčiau:

- Dr Jones požiūris į pacientus turi būti peržiūrėtas
- Dr. Jones paaiškintu kodėl jis neklausė manęs ar patikrino mane.
- Atsiprašymą iš jo dėl nereikalingo streso ir skurdžią sveikatą kurią aš patyriau dėl jo nerūpestingos globos
- Norėčiau sužinoti kokią tvarką praktika turi peržiūrėti gydytojų klausymo įgūdžius

Turėjau labai gerą priežiūrą praeityje šioje praktikoje, ypač iš Dr Allen kol jis išėjo į pensiją. Aš tada persikėliau į Dr Jones. Norėčiau atgauti priežiūros pasitikėjimą teikiama šioje praktikoje.

Norėčiau kad jūs atliktumėt išsamų tyrimą mano rūpesčiams pagal NHS Skundų pateikimo nuostatus.

Nuoširdžiai

Mrs A Smith



CARERS FEDERATION
LIMITED
Slaugytojų Federacijos bendrovė

www.carersfederation.co.uk



Nepriklausomą Skundų Advokatų tarnyba (ICAS) yra aprūpinta Rytų Midlande, Šiaurės Rytuose, Šiaurės Vakarų Midlande bei Jorkšyras ir Humberside pagal Slaugytojų Federacijos bendrovės

Slaugytojų Federacijos bendrove yra registruota Anglijoje, kaip akcinė bendrovė su limituotą garantiją. Registruotas numeris 3123142. Registruotas labdaros numeris 1050779

Registruota raštinė: 1 Beech Avenue Sherwood Rise Nottingham NG7 7LJ.