



**The Dudley Group**  
NHS Foundation Trust

PALS and Complaints Department

# **Służba ds. Kontaktów z Pacjentami (PALS – Patient Advice and Liaison Service) i Wydział ds. Skarg**

Ulotka informacyjna dla pacjenta

## Służba ds. Kontaktów z Pacjentami (PALS)

### Zgłaszanie obaw lub skarg

Zrobimy wszystko co w naszej mocy by zapewnić Państwu najlepsze standardy opieki. Jednak czasami może się to nam nie udać i może się zdarzyć, że nie spełnimy Państwa oczekiwań. Jeżeli dojdzie do tego, poczynimy wszelkie starania by naprawić sytuację, jak również wyciągniemy z Państwa skargi wniosku na przyszłość.

### Z kim trzeba porozmawiać?

W miarę możliwości prosimy porozmawiać z osobą odpowiedzialną za oddział lub wydział świadczący Państwu opiekę, jako że osoba ta może być w stanie rozwiązać ich problem od razu.

Alternatywnie mogą Państwo skontaktować się ze Służbą ds. Kontaktów z Pacjentami (PALS) i poprosić o pomoc.

Zespół PALS współpracuje z naszymi pacjentami i personelem i jest zaangażowany w zapewnianie bezstronnych i poufnych porad wspierających pacjentów, ich rodziny i opiekunów.

PALS może:

- Wysłuchać Państwa pochwał, zastrzeżeń, pytań i sugestii
- Pomóc w rozwiązaniu problemu w Państwa imieniu
- Przekazać informacje o obowiązujących w NHS procedurach dotyczących skarg i możliwościach zasięgnięcia niezależnej pomocy.

### Dane kontaktowe PALS:

**Bezpłatna infolinia:** 0800 073 0510 (od 9.00 do 17.00 od poniedziałku do piątku)

**E-mail:** [dgft.pals@nhs.net](mailto:dgft.pals@nhs.net)

Jeżeli Państwa obawa lub skarga dotyczy lekarza pierwszego kontaktu (GP), rodzinnego stomatologa, farmaceuty lub optyka, prosimy w pierwszej kolejności porozmawiać z placówką, której ona dotyczy. Alternatywnie można skontaktować się z lokalnym komisarzem lub zadzwonić do NHS England pod nr 0300 311 22 33.

## Skargi

Jeżeli chcą Państwo złożyć formalną skargę, można to zrobić pisemnie za pośrednictwem poczty tradycyjnej lub elektronicznej albo ustnie przekazując ją Wydziałowi ds. Skarg lub do biura Dyrektora Naczelnego (Chief Executive). **Złożenie skargi w żaden sposób nie wpłynie na Państwa terapię.**

### Dane kontaktowe Wydziału ds. Skarg:

**Numer telefonu:** 01384 321035  
**E-mail:** [dgft.complaints@nhs.net](mailto:dgft.complaints@nhs.net)  
**Adres:** Complaints Department or Chief Executive  
The Dudley Group NHS Foundation Trust  
2<sup>nd</sup> Floor, South Block  
Russells Hall Hospital  
Dudley, West Midlands  
DY1 2HQ

## Co się stanie po wpłynięciu mojej skargi?

Wydział ds. Skarg potwierdzi odbiór Państwa skargi i poinformuje o prawdopodobnym terminie jej rozpatrzenia. Jeżeli dojdzie do opóźnienia z naszym rozpatrywaniem Państwa skargi, omówimy to z nimi.

Damy Państwu okazję do spotkania z pracownikami wyższego szczebla celem omówienia ich skargi.

Po zakończeniu rozpatrywaniu skargi Dyrektor Naczelny (ang. Chief Executive) przekaze Państwu pełną pisemną odpowiedź.

## Czy mogę uzyskać wsparcie w złożeniu formalnej skargi?

Prowadzona przez NHS Usługa Doradztwa ds. Skarg (ang. Complaints Advocacy Service) jest bezpłatną i niezależną usługą, która może pomóc w złożeniu skargi.

**Numer telefonu:** 0300 456 2370  
**Telefon tekstowy:** 81025  
**E-mail:** [pohwer@pohwer.net](mailto:pohwer@pohwer.net)  
**Adres:** POHWER, PO Box 14043, Birmingham B6 9BL

## Co jeżeli odpowiedź na moją skargę jest niesatysfakcjonująca?

W razie niezadowolenia z odpowiedzi na Państwa skargę prosimy skontaktować się z Wydziałem ds. Skarg, który może zorganizować jej przegląd.

Alternatywnie można zwrócić się o analizę Państwa sprawy do Rzecznika Praw Obywatelskich do Spraw Parlamentarnych i Służby Zdrowia (ang. Parliamentary and Health Service Ombudsman – PHSO).

Prosimy pamiętać, że PHSO nie rozpocznie badania skargi do czasu gdy całkowicie zbadamy ją i udzielimy odpowiedzi. (Jest to tzw. rozwiązanie lokalne).

### Dane kontaktowe Rzecznika Praw Obywatelskich do Spraw Parlamentarnych i Służby Zdrowia:

**Numer telefonu:** 0345 015 4033  
**Witryna internetowa:** [www.ombudsman.org.uk](http://www.ombudsman.org.uk)  
**Adres:** Millbank Tower, London SW1P 4QP

### Dane kontaktowe Samorządowego Rzecznika Praw Obywatelskich (ang. Local Government Ombudsman):

**Numer telefonu:** 0300 061 0614  
**Witryna internetowa:** [www.lgo.org.uk](http://www.lgo.org.uk)  
**Adres:** PO Box 4771, Coventry CV4 0EH

## Poufność

Przekazane nam informacje pozostaną poufne. Jeżeli skarga jest składana w imieniu kogoś innego, będziemy potrzebować zgody tej osoby, na udostępnienie Państwu danych tej osoby.

Jeżeli Państwa obawa lub skarga dotyczy także innych organizacji, będziemy kontaktować się z innymi organizacjami w obrębie służby zdrowia, jednak będziemy do tego potrzebować Państwa zgody.

**Jeżeli chcą Państwo otrzymać te informacje w innym języku lub formie, np. w dużym druku lub w wersji uproszczonej prosimy zadzwonić do nas pod nr 0800 073 0510, wysłać e-mail pod adres [dgft.pals@nhs.net](mailto:dgft.pals@nhs.net) lub napisać do Biura Porad dla Pacjentów (ang. Patient Advice and Liaison Service – PALS).**